



MAAHANMUUTTAJANUORTEN KOKEMUKSIA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMISESTA NUORTEN TUETUSSA ASUMISESSA

Jenni Sopanen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2011
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön
vaihtoehtoiset opinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaali-alan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

SOPANEN JENNI

Maahanmuuttajanuorten kokemuksia asiakaslähtöisyyden toteutumisesta Nuorten tuetussa asumisessa
Opinnäytetyö 50 s.
Marraskuu 2011

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia tukisuhteita asiakaslähtöisyyden ja maahanmuuttajuuden näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, miten neljä Settlementtyhdistys Naapuri Ry:n Nuorten tuetun asumisen maahanmuuttajanuorta ovat kokeneet lähiohjaajaltaan saadun tuen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, mikä merkitys tuella on ollut heille sekä miten lähiohjaaja on huomionnut maahanmuuttajuuteen liittyvät asiat.

Teoriaosuus käsittelee maahanmuuttajuutta ja siihen liittyviä asioita. Teorian toisessa osassa kerrotaan asiakaslähtöisyydestä ja sen eri ulottuvuuksista. Lopuksi esitellään asiakaslähtöisyyttä maahanmuuttajatyössä. Tutkimus oli laadullinen, ja aineiston keräämiseen käytettiin teemahaastattelua. Haastatteluihin osallistui neljä maahanmuuttajanuorta, joista yhden tukisuhde oli jo päättynyt. Osa haastatteluista nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Aineiston purkamiseen käytettiin sisällönanalyysiä.

Nuorten mielestä asiakaslähtöisyys toteutuu hyvin heidän saamassaan palvelussa. Nuoret kokevat tuen tarpeelliseksi, ja se on vastannut heidän odotuksiin. Tärkeimpinä asioina nuoret kertovat saaneensa apua ja tukea konkreettisten asioiden hoitamiseen sekä oppineensa suomen kieltä ja suomalaiseen kulttuuriin liittyviä asioita. Maahanmuuttajuuteen liittyvissä asioissa nuorten mielipiteissä on vaihtelua. Yleisesti heidän kulttuuriinsa liittyviä asioita on huomionnut hyvin, mutta nuorten mielipiteissä näkyy eroja siinä, kuinka paljon ja mitä asioita he haluavat jakaa lähiohjaajansa kanssa.

Tuettu asuminen koetaan tarpeelliseksi. Asiakaslähtöisyys ja maahanmuuttajuuteen liittyvät asiat on otettu hyvin huomioon. Kielimuuri koetaan hankalimpana asiana lähiohjaajan ja nuoren välillä.

Asiasanat: maahanmuuttaja, asiakaslähtöisyys, tuettu asuminen, nuori

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work

SOPANEN JENNI

Young Immigrants' Experiences of Customer Oriented Approach in Supported Housing

Bachelor's thesis 50 pages
November 2011

The purpose of this thesis was to examine how a customer oriented approach in supported housing has actualized in the lives of immigrant youngsters. The objective was to investigate how the young experienced the support and how their immigrant background was taken into account. The young immigrants were clients of Settlement Society Naapuri.

The research was qualitative and the data was collected from four immigrants in theme interview. The data was content analyzed.

The results suggest that a customer oriented approach was actualized successfully and the young were satisfied. The support they received had been essential for them and had met their expectations. The young had received help in concrete matters and learned to speak Finnish better. The young felt that the personnel had taken into account their cultural background, but there were differences in what subjects they wanted to talk about with the personnel.

The findings indicate that supported housing is necessary for young immigrants and it has succeeded well. Cultural background is considered well. The language is the biggest problem between the young and the personnel.

Keywords: immigrant, customer oriented approach, supported housing, young, Settlement Society

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 MAAHANMUUTTAJUUS	7
2.1 Maahanmuuttajan määrittelyä	7
2.2 Kotouttaminen ja kotoutuminen	8
2.3 Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkoti	9
3 ASIAKASLÄHTÖISYYS	12
3.1 Asiakaslähtöisyyden taustaa ja siihen kuuluvaa lainsäädäntöä.....	12
3.2 Asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet	13
3.2.1 Konstruktivistinen näkökulma	14
3.2.2 Kokonaisvaltainen näkökulma asiakkaasta	15
3.2.3 Eettinen näkökulma	17
3.3 Asiakaslähtöinen ohjaaminen.....	19
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS MAAHANMUUTTAJATYÖSSÄ	21
4.1 Kulttuuri	21
4.2 Kieli	22
4.3 Kokemukset kotimaassa ja niiden jättämät traumat	23
5 SETLEMENTTIYHDISTYS NAAPURI RY.....	25
5.1 Setlementtiyhdistys Naapuri Ry.....	25
5.2 Nuorten tuettu asuminen (TUAS)	26
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	27
6.1 Aiheen valinta.....	27
6.2 Tutkimustehtävä ja -kysymykset.....	28
6.3 Teemahaastattelu.....	29
6.4 Haastateltavien valinta ja aineiston keruu	30
6.5 Aineiston analyysi.....	31
6.6 Luotettavuuden arviointia	32
7 MAAHANMUUTTAJANUORTEN KOKEMUKSIA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMISESTA JA TUEN MERKITYKSESTÄ	33
7.1 Asiakaslähtöisyys	33
7.1.1 Vuorovaikutus lähiohjaajan ja nuoren välillä.....	33
7.1.2 Asiakaslähtöinen työntekijä	35
7.1.3 Kunnioitus ja luottamus	35
7.2 Tuen merkitys	36
7.3 Maahanmuuttajataustan vaikutukset asiakaslähtöisyyteen	38
7.3.1 Kulttuuri	38
7.3.2 Perhe.....	39

7.3.3 Uskonto	40
7.3.4 Tavat	41
7.3.5 Nainen lähiohjaajana	41
7.3.6 Kieli.....	42
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	43
LÄHTEET	48

1 JOHDANTO

Viime vuosina on puhuttu paljon maahanmuutosta ja maahanmuuttajista. Pääosin Suomeen tulevat maahanmuuttajat ovat aikuisia tai kokonaisia perheitä, mutta heidän joukossaan on myös lapsia, jotka saapuvat maahan ilman huoltajaa. Lapset sijoitetaan vastaanottokeskuksiin, joista he siirtyvät esimerkiksi erilaisiin asumispalveluyksiköihin. Niissä lapsille tarjotaan turvallinen ympäristö, jossa opetellaan elämään uutta arkea siihen kuuluvine iloineen ja suruineen. Lasten saavuttaessa täysi-ikäisyyden ja muuttaessa omilleen heidän itsenäistymistä voidaan tukea esimerkiksi tuetun asumisen avulla.

Tampereella tuettua asumista maahanmuuttajanuorille järjestää esimerkiksi Settlementtiyhdistys Naapuri Ry:n Nuorten tuettu asuminen (TUAS), joka on tarkoitettu 17–25-vuotiaille lastensuojelun jälkihuollon tai sosiaalihuollon piirissä oleville nuorille. Käytän jatkossa Nuorten tuetusta asumisesta lyhennettä TUAS. TUAS tarjoaa nuorille apua itsenäisen elämän aloittamiseen ja elämänhallinnan tukemiseen. Elokuussa 2010 TUASissa aloitetun maahanmuuttajatyön tarkoituksena on tukea nuorten itsenäistymistä ja auttaa heidän kotoutumistaan Suomeen.

Maahanmuuttajat tulevat erilaisista kulttuureista ja heidän suomen kielen taitonsa vaihtelee. Opinnäytetyön ensimmäinen teoriaosuus käsittelee maahanmuuttajuutta ja siihen liittyviä asioita. Sosiaalialan palveluissa korostetaan nykyään paljon asiakaslähtöisyyttä ja sen tärkeyttä. Myös TUAS pyrkii tekemään työtään asiakaslähtöisesti. Toinen teoriaosuus koostuu asiakaslähtöisyydestä ja sen eri ulottuvuuksista. Lopuksi käsitellään asiakaslähtöisyyttä maahanmuuttajatyössä. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten TUASin asiakkaana olevat neljä maahanmuuttajanuorta ovat kokeneet lähiohjaajaltaan saadun tuen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, millainen merkitys heidän saamallaan tuella on ollut sekä miten lähiohjaaja on ottanut huomioon maahanmuuttajuuteen liittyvät asiat.

2 MAAHANMUUTTAJUUS

Opinnäytetyössä haastatellut neljä nuorta ovat tulleet Suomeen alaikäisinä ilman vanhempiaan hakemaan turvapaikkaa. He ovat joutuneet jättämään kotimaansa erilaisten syiden vuoksi ja päätyneet Suomeen. Aluksi he ovat olleet Suomessa turvapaikanhakijoita, mutta tällä hetkellä he kaikki ovat saaneet oleskeluluvan. Tässä luvussa kerrotaan maahanmuuttajuudesta sekä kotoutumisesta ja sen järjestämisestä. Lopuksi esitellään tarkemmin Härmälän ryhmä ja perheryhmäkotia, josta nuoret ovat siirtyneet TUASin palveluun.

2.1 Maahanmuuttajan määrittelyä

Maahanmuuttajilla tarkoitetaan ulkomaalaisia ihmisiä, jotka asuvat pysyvästi Suomessa. Syitä Suomeen saapumiselle on voinut olla esimerkiksi avioliitto, pakolaisuus, työ tai paluumuutto. (Räty 2002, 11.) Maahanmuuttajat ovat voineet tulla Suomeen myös tilapäisesti. Heillä ei ole Suomen kansalaisuutta. (Järvinen 2004, 47.) Pakolaiset ovat ihmisiä, jotka ovat joutuneet jättämään kotimaansa esimerkiksi köyhyyden, työttömyyden, nälänhädän, poliittisen tilanteen tai luonnonkatastrofien vuoksi (Räty 2002, 11; Himanen & Könönen 2010, 70).

Vuonna 2009 Suomessa asui 93 536 ulkomailla syntynyttä Suomen kansalaista. Ulkomaisten kansalaisia oli 155 705. Heistä suurin osa oli venäläisiä, joita oli 28 210. Virolaisia oli 25 510, ruotsalaisia 8 506 ja somalialaisia 5 570. Väestöstä 3,9 prosenttia eli 207 037 puhui äidinkielenään muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea. Kiintiöpakolaisia vastaanotettiin 747 ihmistä, oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita oli 1 181 ja perheenyhdistämisen vuoksi maahan tulleita ihmisiä oli 577. (Saarinen 2010, 12.)

2.2 Kotouttaminen ja kotoutuminen

Kotouttamisella tarkoitetaan viranomaisten järjestämiä toimenpiteitä ja voimavaroja, joiden tarkoituksena on edistää kotoutumista (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999). Tavoitteena on vähentää maahanmuuttajien työttömyyttä, lisätä kouluttautumisedellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä sekä lisätä kotoutumiskoulutusta (Saarinen 2010, 13). *Kotoutuminen* on maahanmuuttajan yksilöllinen kehitys, jonka tavoitteena on työelämään ja yhteiskunnan toimintaan osallistuminen omaa kieltä ja kulttuuria unohtamatta (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999).

Toimeentulotukea hakeva tai työttömänä työnhakijana oleva maahanmuuttaja on oikeutettu kotoutumissuunnitelmaan, joka laaditaan yhdessä kunnan ja työvoimatoimiston kanssa. Mikäli maahanmuuttaja on ollut työttömänä yli viisi kuukautta tai nostonut toimeentulotukea saman ajan, laki velvoittaa kotoutumissuunnitelman laadittavan. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999.) Kotoutumissuunnitelmassa maahanmuuttajalle tehdään henkilökohtainen suunnitelma kaikista niistä palveluista, joita hän tarvitsee kielen oppimiseen, opiskeluun, työllistymiseen ja asettumiseen Suomessa (Saarinen 2010, 13). Kotoutumissuunnitelma voidaan laatia myös koko perheelle yhteisesti (Räty 2002, 145).

TUASin palvelu on osa Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodista tulevien nuorten kotoutumisprosessia. Kun täysi-ikäiset nuoret muuttavat Härmälästä asumaan omilleen, heidän tukemisesta ja auttamisesta vastuun ottaa TUAS. Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja Pekka Ihalaisen (2011) mukaan nuorten itsenäistymistä tukevaan palveluun oli ennen syynä Tampereen kaupungin halu tukea täysi-ikäisten maahanmuuttajanuorten itsenäistymistä. Syyskuussa 2011 maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikan hakijoiden vastaanottamisesta koskevaan lakiin lisättiin maahanmuuttajien jälkihuolto-oikeus, joka velvoittaa kunnan tarvittaessa järjestämään jälkihuoltoa maahanmuuttajanuorille 21-ikävuoteen asti (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja

turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999). Suomalaisilla nuorilla on sama oikeus lastensuojelulain mukaan (Lastensuojelulaki 417/2007).

2.3 Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkoti

TUASin maahanmuuttajanuorten kotoutumisprosessiin kuuluu asuminen Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodissa. Alkukesästä 2009 perustettu Härmälän ryhmä ja -perheryhmäkoti on alaikäisille, ilman vanhempiaan Suomeen saapuville lapsille tarkoitettu asumispalveluyksikkö. Talossa on 20 paikkaa. Henkilökuntaan kuuluu kuusi sosiaaliohjaajaa, neljä ohjaajaa, vastaava ohjaaja, sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, ruokapalveluvastaava, kaksi yövalvojaa ja johtaja. Lisäksi talossa on usein harjoittelijoita ja siviilipalvelustaan suorittavia henkilöitä. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkoti tarjoaa lapsille turvallisen paikan, jossa voi asua täysi-ikäiseksi asti. Lapset saavat apua käytännön asioihin ja henkistä tukea. Härmälässä vietetään normaalia perhe-elämää, jotta lapset pääsisivät mukaan arkeen. Kaikille lapsille järjestetään koulupaikka heidän omien valmiuksiensa mukaan ja heitä autetaan koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Lapsia kannustetaan harrastusten pariin, joissa vahvistetaan omia taitoja, saadaan ystäviä ja keskitytään kotimaan tilanteen sijasta muihin asioihin. Myös lasten toimeentulosta huolehditaan. Lapsille jaetaan monipuolisesti tietoa liittyen esimerkiksi kodinhoitoon, koulutukseen, työelämään ja harrastuksiin. Työntekijät toimivat myös olkapäänä kuunnellen lasten huolia ja murheita. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

Lapset tulevat Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkotiin yleensä 15–16-vuotiaina ja muuttavat sieltä itsenäisesti asumaan 18-vuotiaina. Keskimäärin lapset asuvat Härmälässä noin kaksi vuotta. Joskus asuminen voi pitkittyä kolmeen tai neljään vuoteen. Suurin osa lapsista tulee Somaliasta, Afganistanista ja Irakista. Kielenä käytetään pääsääntöisesti suomea, mutta myös tulkkien apua käytetään paljon. Lapset pitävät yhteyttä perheisiinsä ja sukulaisiinsa puhelimitse ja

sähköpostitse sekä vierailemalla Suomessa asuvien sukulaistensa luona. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

Kaikilla lapsilla on kaksi omaohjaajaa, jotka tuntevat lapsen parhaiten ja tietävät tämän asioista eniten. Jokainen lapsi otetaan yksilöllisesti huomioon ja pyritään tukemaan tämän omia vahvuuksia ja voimavaroja. Työskentely muotoutuu jokaisen lapsen kohdalla yksilöllisesti, riippuen esimerkiksi siitä, kuinka paljon hän kertoo itsestään ja millaista apua hän tarvitsee. Lapsille korostetaan perusarvoja, joista tärkeimpinä ovat tasa-arvoisuus ja rehellisyys. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

Vanhimmat lapset asuvat itsenäistymisasunnoissa, joissa he harjoittelevat yksinasumista. He muun muassa valmistavat oman ruokansa ja opettelevat talouden hoitamista. Monet heistä ovat työharjoitteluissa, jotta he pääsevät tutustumaan työelämään ja sen perussääntöihin. Omaohjaajan kanssa käydään läpi ”itsenäistymisportaita”, jolloin yhdessä pohditaan, mitä asioita itsenäistyvän nuoren tulee hallita pärjätäkseen yksin asuessaan. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

Kaikilla lapsilla on oma edustaja, joka määrätään usein heti, kun lapsi saapuu Suomeen. Edustaja on turvallinen ja luotettava aikuinen, joka hallitsee esimerkiksi turvapaikkaprosessiin ja perheenyhdistämiseen liittyvät asiat. Edustaja tekee yhteistyötä esimerkiksi poliisin ja maahanmuuttoviraston kanssa ja huolehtii siitä, että lapsen vireillä olevat asiat etenevät. Edustajan työ päättyy, kun lapsi tulee täysi-ikäiseksi tai kun lapsen perhe saapuu Suomeen ja hän saa omat vanhempansa huoltajikseen. Joissakin tapauksissa edustaja voi vaihtua lapsen muuttaessa paikkakunnalta toiselle. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

Kaikilla lapsilla on taustallaan traumaattisia kokemuksia. Lapset ovat eläneet koko elämänsä sodan keskellä ja monet heistä ovat menettäneet perheenjäseniään ja sukulaisiaan sekä kokeneet muita traumaattisia asioita. Oman jälkensä on jättänyt myös matka kotimaasta Suomeen. Lasten kokemukset ovat johtaneet siihen, että heillä on usein suuria vaikeuksia luottaa viranomaisiin ja aikuisiin ihmisiin. Suurimpana haasteena lasten kanssa työskentelemisessä onkin

luottamuksen rakentaminen. Se vie aikaa ja rakentuu yleensä parhaiten omaohjaajan kanssa ajan kuluessa. Monilla lapsilla on myös mielenterveysongelmia, joiden hoitaminen on haasteellista puutteellisen kielitaidon vuoksi. Lasten kanssa käytetäänkin jonkin verran esimerkiksi taideterapiaa. (Ihalainen & Kalliomäki 2011.)

3 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Sosiaalialalla työtä tehdään asiakasta varten, joten asiakkaan tulisi olla työn keskipisteenä. Asiakaslähtöisyys onkin yksi sosiaalialan keskeisimmistä periaatteista. Käsitteenä asiakaslähtöisyys on laaja ja moniulotteinen, mikä tekee sen määrittelyn hankalaksi. Virtasen, Suoheimon, Lamminmäen, Ahosen ja Suokkaan (2011, 18) mukaan kirjallisuutta tutkiessa voidaan kuitenkin havaita, että eri lähteistä löytyy paljon asiakaslähtöisyyttä yhdistäviä käsitteitä ja periaatteita. Täsmällistä määrittelyä sille, mitä asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan, ei ole vielä kuitenkaan täysin saavutettu, koska keskustelu siitä on uutta ja kehittyy koko ajan. Tässä luvussa kerrotaan asiakaslähtöisyydestä ja esitellään sen kolme eri ulottuvuutta. Lopuksi tarkastellaan asiakaslähtöistä ohjaamista.

Asiakaslähtöisyyden periaatteen tekee tärkeäksi se, että se antaa eettisiä periaatteita, joista muodostuu pohja sosiaalialan työlle. Se myös antaa ohjeita ja välineitä vuorovaikutuksen luomiseen asiakkaan ja työntekijän välille. Virtanen ym. (2011,15) mukaan asiakaslähtöisyyden toteuttaminen lisää myös tuloksellisuutta ja parantaa asiakkaan asemaa muuttamalla asiakkaan roolin palvelujen kohteesta palvelujen käyttäjäksi ja palvelun tarjoajan kanssa yhdenvertaiseksi toimijaksi.

3.1 Asiakaslähtöisyyden taustaa ja siihen kuuluvaa lainsäädäntöä

Asiakaslähtöisyyden käsite on alun perin syntynyt liiketaloustieteessä ja yrityssektorilla (Virtanen ym. 2011, 15). Nykyään asiakaslähtöisyys on myös sosiaalialalla vakiintunut termi. Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa voidaan käyttää myös termiä asiakaskeskeisyys (Virtanen ym. 2011, 18). Myöskin asiakassuuntauneisuudella voidaan tarkoittaa asiakaslähtöisyyttä (Malinen 2005, 8).

Humanistisen psykologian edustaja Carl Roger toi ensimmäisenä asiakaskeskeisen näkökulman sosiaalialalle 1930-luvulla Yhdysvalloissa. Suomeen se levisi 1950-luvulla. Asiakaskeskeisessä näkökulmassa haluttiin korostaa

asiakkaan kunnioittamista ja hänen tarpeidensa aiempaa parempaa huomioimista. (Mönkkönen 2007, 63.)

1980-luvulla Suomi oli kehittymässä hyvinvointivaltioksi. Samalla uudistettiin sosiaalihuollon lainsäädäntöä, joka muutti sosiaalityön henkeä asiakas- ja palvelulähtöisemmäksi. Asiakasta leimaava sosiaalityö ja kontrolloiva asiakassuhde haluttiin muuttaa asiakaslähtöisemmäksi, asiakkaan oikeuksia ja luottamusta korostavaksi työksi. (Juhila 2006, 42–43.) Suomeen asiakaslähtöinen ajattelu sosiaalityössä rantautui pysyvästi kuitenkin vasta 1990-luvun alkupuolella (Mönkkönen 2007, 63).

1980-luvun sosiaalihuoltolain ja potilasvahinkolain jälkeen vuonna 1992 säädettiin laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva laki säädettiin vuonna 2000. Laissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja luottamuksellisuutta asiakassuhteessa. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ilman syrjintää sekä kohteluun niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Myös ihmisen oman yksityisyyden ja vakaumuksien kunnioittaminen sekä äidinkielen ja kulttuurin huomioiminen on kirjattu lakiin. Laissa sanotaan myös asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta. Sen mukaan asiakkaan toiveet ja mielipiteet on otettava huomioon ensisijaisesti sekä kunnioitettava tämän itsemääräämisoikeutta. Palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa on asiakkaalle annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa niihin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.) Raition (2002, 172–175) mukaan laki ymmärtää ihmisyyden, inhimillisyyden ja ihmisarvon viitekehyksenä palveluille, hoivalle ja huolenpidolle (Raunio 2010, 103).

3.2 Asiakaslähtöisyyden ulottuvuudet

Kuten edellä todettiin, asiakaslähtöisyys on käsitteenä laaja ja moniulotteinen. Asiakaslähtöisyyden tärkeimmät periaatteet vaihtelevat sen mukaan, mistä näkökulmasta niitä katsotaan. Esimerkiksi eri ammattikunnilla ja organisaatioilla on erilaisia näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä (Lindqvist 2001, 21, Kokkola,

Kiikkala, Immonen & Sorsan 2002, 14 mukaan; Virtanen ym. 2011, 15). Rostilan (2001, 39) mukaan nykypäivänä miltei kaikki sanovat palvelunsa olevan asiakaslähtöistä. Asiakaslähtöisyyttä ei kuitenkaan tulisi pitää toiminnan perustavoitteena vaan keinona, jolla tavoitteisiin päästään (Rostila 2001, 39).

Seuraavaksi asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan erityisesti kolmesta eri näkökulmasta, joissa esiintyy erilaisia asiakaslähtöisyyden arvoja ja periaatteita. Ulottuvuuksissa tulee esiin kaksikulttuurisen asiakkaan kanssa työskenneltäessä huomioon otettavat asiakaslähtöisyyden teemat, asiakaslähtöisyys asiakkaan kokonaisvaltaisessa huomioimisessa sekä sosiaalialalla noudatettavat eettiset periaatteet.

3.2.1 Konstruktivistinen näkökulma

Kanadalainen emeritusprofessori R. Vance Peavy on luonut konstruktivistisen ohjauksen suuntauksen (Peavy 1999, 14). Konstruktivistisen näkemyksen mukaan asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija, mutta työntekijällä on tietämystä elämän kokonaiskuvan selventämisessä ja kartoittamisessa sekä kommunikaatioon liittyvissä asioissa. Konstruktivistisen viitekehyksen omaava työntekijä osaa tunnistaa ja arvostaa erilaisuutta sekä tiedostaa sen, että kulttuuri asettaa rajansa ihmisten teoille, ja että jokainen näkee ja kokee maailman omalle kulttuurilleen ominaisella tavalla. Konstruktivistinen viitekehys näkee jokaisen asiakkaan esimerkiksi toimintatavoiltaan tai fyysisiltä ominaisuuksiltaan ainutlaatuisena, joten sen mukaan keskivertoihmisiä ei ole. (Peavy 1999, 74–75.)

Asiakaslähtöisyyden rinnalla opinnäytetyön toinen viitekehys on maahanmuuttajat, joten maahanmuuttaja-näkökulma tulee mukaan myös asiakaslähtöisyydessä. Peavy (1999, 235–237) on listannut kahdeksan kaksikulttuurisen ohjauksen periaatetta. Peavy puhuu alkuperäiskansojen jäsenistä, mutta kaksikulttuurisen ohjauksen periaatteita voi soveltaa myös maahanmuuttajien kanssa työskenteelyyn. Opinnäytetyöhön otettiin neljä tutkijan mukaan tärkeintä ja tutkimukseen sopivinta periaatetta.

Ensimmäinen periaate koskee henkilökohtaista vuorovaikutusta. Sen mukaan työntekijä voi synnyttää luottamusta asiakassuhteeseen ja ohjausprosessiin toimimalla ystävällisesti ja osoittamalla kiinnostusta maahanmuuttajia ja heidän perheitänsä kohtaan. Työntekijän tulee välttää asiantuntijamaista käytöstä. Toinen periaate koskee maahanmuuttajien kulttuuria ja heidän taustaa. Jokaisessa kulttuurissa on erilaisia tapoja ja perinteitä. On tärkeää tunnistaa eroja kulttuurien välillä ja arvostaa niitä. Työntekijän olisi hyvä tuntea maahanmuuttajien historiaa ja tapakulttuuria. Kolmas periaate liittyy rohkaisemiseen. Maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä heitä tulee rohkaista sekä heille tulee antaa kiitosta ja tukea aina tilanteen sen salliessa. Tämä korostuu varsinkin lasten ja nuorten kohdalla. Maahanmuuttajien on tärkeää kuulla, että heistä löytyy vahvuuksia, ja että heillä on mahdollisuuksia menestyä. Heidän on myös tärkeä kuulla, että heitä arvostetaan ja kunnioitetaan ihmisinä. Neljäs periaate käsittelee molemminpuolista kunnioitusta. Ansaitakseen muiden kunnioituksen on kunnioitettava muita. Maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä molemminpuolinen kunnioitus ja yhteistyö on tärkeää. (Peavy 1999, 236–237.) Onnismaan (2007, 43) mukaan pystyäkseen kunnioittamaan asiakasta, on työntekijän kunnioitettava ja arvostettava itseään ammattilaisena ja yksityishenkilönä. Muita Peavyn listaamia periaatteita ovat holistisuusperiaate, suurperheen tärkeyden periaate, käytettävissä olemisen periaate sekä huumoriperiaate (Peavy 1999, 236–237). Niitä ei otettu mukaan tutkimukseen.

3.2.2 Kokonaisvaltainen näkökulma asiakkaasta

Kiikkala (2000, 116) on tutkinut ja tehnyt yhteenvedon 41 sairaanhoitajan näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä. Vastausten mukaan asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan jakaa neljään kategoriaan. Asiakaslähtöisyys näkyy 1) toiminnan arvoperustana, 2) näkemyksenä asiakkaasta, 3) näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta ja 4) näkemyksenä työntekijästä.

Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana tarkoittaa sitä, että jokainen asiakas kohdataan omana yksilönä kokonaisvaltaisesti. Asiakasta kunnioitetaan ja hänen kulttuurinsa ja uskontonsa otetaan huomioon. (Kiikkala 2000, 116.) Peavy

(1999, 236) korostaa edellä myös ottamaan tämän asian huomioon. Kiikkalan (2000, 116) mukaan asiakas on aktiivinen asiakassuhteessa ja hänen kanssaan työskennellään asioista keskustellen ja ratkaisuja tehden. Yhdenvertaisuus ja aitous korostuvat. Työntekijä luo uskoa tulevaan. (Kiikkala 2000, 116.)

Asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta näkee asiakkaan neljällä eri tasolla. Asiakas on yksilö, mutta samalla perheensä jäsen. Asiakas kuuluu lähiverkostonsa kanssa johonkin alueelliseen väestöön, joka kuuluu kansalaisten yhteisöön. Toisin sanoen jokainen on ainutlaatuinen yksilö, jolla on oma tahto. Asiakas tekee ratkaisuja koskien itseään ja omaa elämäänsä. Jokainen on yhdenvertainen muiden kanssa. Asiakas on myös yhteisönsä jäsen eli hänellä on oma lähiverkostonsa. Hän elää omalla tavallaan yhteisössään. Asiakas edustaa kulttuuriaan ja uskontoaan. Asiakas on myös seutukuntansa asukas, jolloin hän voi käyttää niitä palveluja, joita seutukunta tarjoaa. Laajemmasta näkökulmasta katsottuna asiakas on myös yhteiskunnan jäsen. Asiakaslähtöisyys näkyy siten, että yhteiskunnalliset palvelut pyritään järjestämään väestön tarpeita vastaaviksi käyttäen apuna ihmisiä koskevia tietoja ja erilaisia asiakaskyselyjä. (Kiikkala 2000, 117–118.)

Asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaan hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta nähdään siten, että asiakkaan kanssa tehtävä työ alkaa aina asiakkaan esiin tuomista asioista ja kysymyksistä (Kiikkala 2000, 199; Vilen, Leppämäki & Ekström 2008, 22; Virtanen ym. 2011, 18). Asiakkaan tavoitteet ja tulkinnot ovat lähtökohta työskentelylle. Asiakaslähtöisyyttä on se, että työntekijä tiedostaa asiakkaalla olevan tärkein tieto asiastaan. Asiakas päättää itse, mitä hän kertoo itsestään ja elämäntilanteestaan. (Onnismaa 2007, 25.) Työntekijä kuuntelee ja on aidosti läsnä. Työtä tehdään yhdessä keskustellen ja asioista sopien. (Kiikkala 2000, 119.) Asiakaslähtöisessä toiminnassa on tavoitteena päästä dialogiin asiakkaan kanssa. Dialogilla tarkoitetaan vuoropuhelua, jossa osallistujat ajattelevat yhdessä. Tavoitteena ei ole välttämättä tehdä päätöksiä, vaan kuulla molempien ajatuksia. (Vilen ym. 2002, 86; Onnismaa 2007, 44.) Virtasen (2000, 82) mukaan dialogisuus on toisen ihmisen kohtaamista ja auttamista ilman ennakko-odotuksia (Sorsa 2000, 45). Työntekijä osoittaa asiantuntijuuttaan

dialogisuudessa tarkastelemalla asioita oman näkökulmansa lisäksi myös asiakkaan näkökulmasta (Varto 1994, 111, Sorsan 2002, 45 mukaan).

Asiakaslähtöisyys näkemyksenä työntekijästä tarkoittaa sitä, että asiakas ja työntekijä ovat tasavertaisia. Työntekijä tekee työtä asiakasta varten. Työntekijä auttaa asiakasta ja luo uskoa tulevaan. Vilpittömyys, rohkeus ja halu vaikuttaa ovat ominaisia luonteenpiirteitä asiakaslähtöiselle työntekijälle. (Kiikkala 2000, 119.) Kummankaan osapuolen asiantuntijuus ei nouse toisen yläpuolelle. Yhteistyö on siis horisontaalista, mikä tarkoittaa samalla tasolla olemista ja sitä, että molemmat kuuntelevat toisiaan. Asiakassuhde on vastavuoroinen eli työntekijä ja asiakas ovat toinen toistensa tasavertaisia kumppaneita. (Juhila 2006, 137–138.)

3.2.3 Eettinen näkökulma

Asiakaslähtöisyys perustuu moniin eri arvoihin ja periaatteisiin. Sosiaalityön tärkein lähtökohta on tiedostaa erilaiset arvot ja normit sekä tunnistaa omat arvot ja eettinen vastuu (Rostila 2001, 23). Eettisyyteen kuuluu taito pohtia ja kyseenalaistaa jatkuvasti omia työmenetelmiään ja päätöksentekoa sekä niiden oikeudenmukaisuutta ja perusteita (Talentia 2005, 6).

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry (2005, 8) on listannut neljä periaatetta, joita noudattamalla sosiaalialan työntekijä voi osoittaa arvostavansa ihmisyyttä ja ihmiselämää. Periaatteita ovat: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja oikeus yksityisyyteen. Raunion (2010, 91) mukaan periaatteet ovat alun perin lähtöisin sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen liiton ohjeista. Talentian ammattieettinen lausuntakunta on muunnellut niitä vastaamaan Suomen oloja.

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että työntekijä tukee omasta arvo maailmastaan riippumatta asiakasta hänen valinnoissaan. Lähtökohtana on luonnollisesti se, ettei asiakkaan tekemistä valinnoista saa olla haittaa asiakkaalle itselleen tai muille. (Rostila 2001, 32; Talentia 2005, 8.) Asiakkaan tulee

ottaa vastuu omista valinnoistaan (Talentia 2005, 8). Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen liitetään ihmisarvoon, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan mielipiteen huomioon ottamista (Virtanen ym. 2011, 20). Raunio (2010, 95) huomauttaa, että itsemääräämisen periaate on erittäin tärkeä, mutta samalla ongelmallinen. Ensinnäkin usein asiakastilanteissa tulee esiin vaara siitä, että asiakas uhkaa muiden oikeuksia päätöksillään. Toiseksi tulee ottaa huomioon, että usein sosiaalialan asiakkaat nähdään heikkoina ja passiivisina, jolloin heidän valinnanvapautensa rajoittuu. (Raunio 2010, 95.)

Osallistumisoikeudella tarkoitetaan sitä, että asiakasta tuetaan osallisuuteen, jotta tämä motivoituisi vaikuttamaan päätöksiin, jotka liittyvät hänen omaan elämäänsä. Asiakkaalla olevien voimavarojen tunnistamisella ja niiden tukemisella pyritään edistämään asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnassa. Osallisuuden toteutumiseksi asiakkaan on oltava tietoinen oikeuksistaan ja hänelle kuuluvista eduistaan. (Talentia 2005, 8, 14.) Osallistavan sosiaalityön tavoitteena on saada asiakkaasta täysivaltainen kansalainen (Juhila 2006, 118). Osallisuuden lisäämisen rinnalla voidaan puhua myös voimaantumisesta, joka on asiakaslähtöisen toiminnan tavoite. Voimaantumisesta puhuttaessa voidaan käyttää myös termejä valtaistuminen, vahvistuminen, valtautuminen ja voimavaistuminen. (Juhila 2006, 120; Vilen ym. 2008, 23.) Voimaantumisella tarkoitetaan sisältäpäin tulevaa voimantunnetta, joka saavutetaan omien oivallusten avulla. Vuorovaikutuksella muiden kanssa on suuri merkitys voimaantumisen toteutumiseksi. Voimaantuminen voi tulla esiin sekä tunteiden tasolla että käytännön tilanteissa. (Vilen ym. 2008, 23–24.)

Oikeudella tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti tarkoitetaan sitä, että asiakkaan kanssa työskenneltäessä on otettava huomioon tämän elämän kaikki eri osa-alueet. Asiakas nähdään yksilön lisäksi myös perheensä jäsenenä, yhteisönsä jäsenenä sekä osana yhteiskuntaa. (Talentia 2005, 8.) Myös Kiikkala (2000, 117–118) listasi edellä tämän tärkeäksi asiakaslähtöisyyden ulottuvuudeksi.

Oikeus yksityisyyteen perustuu moneen eri lakiin. Työntekijä suojelee asiakkaan yksityisyyttä noudattaen salassapitovelvollisuuttaan. Asiakassuhde perustuu luottamukseen. (Talentia 2005, 8.) Molemminpuolinen luottamus sekä

työntekijän ja asiakkaan välillä oleva hyvä vuorovaikutus ovat tärkeitä tekijöitä kumppanuuden luomisessa (Virtanen ym. 2011, 19).

3.3 Asiakaslähtöinen ohjaaminen

Ammattimainen ohjaus eroaa arkipäivän keskustelusta esimerkiksi tavoitteiden asettamisessa ja tavassa kuunnella toista ihmistä. Ohjaus on tavallista keskustelua loogisempaa ja selkeämpää. (Onnismaa 2007, 21.) Asiantuntijalähtöisessä ohjauksessa on totuttu perinpohjaisiin selvityksiin ohjattavan taustasta ja tilanteesta. Asiakaslähtöisessä ohjauksessa sen sijaan lähtökohtana on se, että ohjaaja yrittää selvittää vähäisillä perustiedoilla, koska itse ohjattavalla on tärkein tieto. Nykyään korostetaankin paljon molemminpuolista asiantuntijuutta: ohjattava on oman elämänsä paras asiantuntija ja ohjaaja on ohjausprosessin asiantuntija. Ohjattavan antaman tiedon määrää tärkeämpää on tiedon laatu, joka määrittää ohjauksen tavoitteet. Ohjauksen tavoitteena on, että ohjattava itse tekee aktiivisesti työtä omien ongelmien ratkaisemiseksi eikä jätä niitä ohjaajan selvitettäväksi. Ohjauskeskusteluiden avulla ohjaaja pyrkii lisäämään ohjattavan toimintakykyä välttämällä valmiiden ratkaisumallien esittämistä. (Onnismaa 2007, 25–27.)

Ohjauskeskusteluun on tarjolla monenlaisia välineitä. Erilaiset työvälineet ovat toimintatapoja, joita ohjaaja voi käyttää vuorovaikutuksessa ohjattavan kanssa. Ohjaajan tulee käyttää työvälineitä eri tilanteissa harkiten. Sopiminen on ensimmäinen työväline. Sopimisella selvennetään ohjauksen tavoitteita, tapaamisten pituutta ja aikatauluja. Sopiminen säännöistä luo selkeyttä ja kirkastaa ohjaustilanteen tarkoitusta. Myös tavoitteiden asettaminen ja ohjauksen suunnittelu ovat tärkeitä, konkreettisia työvälineitä. Kysymällä ja tarkentamalla ohjaaja pyrkii ymmärtämään ohjattavan elämäntilannetta ja käyttäytymistä. Molempien tulisi ymmärtää asia samalla tavalla. Tarkentavien kysymysten avulla ohjaaja välittää viestiä, että on kiinnostunut ohjattavastaan ja arvostaa tätä. Myös asioiden konkretisointi ja keskustelujen rajoittaminen ovat hyviä työvälineitä ohjailla keskustelua. Vahvuuksien korostamisella halutaan kiinnittää huomio onnistumisiin ja positiivisiin asioihin epäonnistumisten sijaan. Luottamuksellisen

ohjaussuhteen synnyttyä voidaan käyttää myös konfrontointia eli esimerkiksi eri tekojen asettamista vastakkain. Ohjaaja toimii peilinä, jonka edessä ohjattavan on pohdittava omia tekojaan. Silloin tällöin ohjaajan on käytettävä määräävää otetta, jolloin hän antaa selkeitä toimintaohjeita. Määräävä ote vähentää molemminpuolista asiantuntijuutta tehden ohjaajasta ainoan asiantuntijan. Ohjaaminen tarvitsee onnistuakseen myös sopivissa määrin hiljaisuutta ja huumoria. Keskustelun kokoaminen yhteen on hyödyllistä molemmille osapuolille. Ohjaaja kokoaa yhteen tilannetta ja omaa arviotaan siitä ja ohjattava saa tilaisuuden korjata arviota, jos se tuntuu hänestä virheelliseltä. (Onnismaa 2007, 29–33.)

Kanadalainen ohjauksen kehittäjä R. Vance Peavy on nimittänyt elämänkentäksi tilan, jossa elämme. Elämänkenttään kuuluvat ihmisten, kokemusten, suhteiden, asioiden ja uskomusten merkitykset. Elämänkentässä on neljä eri aluetta, joita ovat suhteet toisiin ja läheisyys, työ ja oppiminen, terveys ja ruumiillisuus sekä henkisyys ja maailmankatsomukselliset asiat. Ohjattavan ongelmia ratkottaessa tulisi muistaa ottaa huomioon koko hänen elämänkenttänsä, koska jokainen elämänkentän osa-alue on tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Ohjaajan tulee käyttää holistista näkökulmaa eli huomioida kokonaisuus. (Onnismaa 2007, 34–35.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS MAAHANMUUTTAJATYÖSSÄ

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen on raskasta kenelle tahansa. Entistäkin raskaammalta se tuntuu silloin, kun ihminen joutuu jättämään oman kotimaansa ja sopeutumaan uuteen maahan vasten omaa tahtoa. Tässä luvussa esitellään asioita, joita tulee ottaa huomioon maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä.

4.1 Kulttuuri

Suen (1981) mukaan kulttuuri on käsitteenä hyvin laaja. Kulttuuri on yhdistelmä niitä asioita, joita ihmiset ja kansat ovat vuosisatojen aikana tottuneet tekemään, kunnioittamaan ja uskomaan. (Alitolppa-Niitamo 1993, 18.) Kulttuuri voidaan nähdä opittuna asiana. Ihminen omaksuu oman kulttuurinsa arvoja, normeja ja käyttäytymismalleja sosialisatioprosessissa, jossa opitaan oikean ja väärän suhdetta, maailmankatsomusta sekä merkitystä ihmisen olemassaololle ja elämäntehtävälle. (Räty 2002, 42–43.)

Räty (2002, 55–56) on listannut neljä ulottuvuutta, joiden välillä on kulttuurisesti merkittäviä eroa. Ulottuvuuksia ovat maailmankatsomus, yksilökeskeisyys vastaan yhteisöllisyys, valtasuhteet ja aikakäsitys. Ihminen selittää maailman ja itsensä olemassaolon omalla maailmankatsomuksellaan. Uskonto kuuluu kaikkiin kulttuureihin jollakin tavalla ja useimmissa kulttuureissa se määrittää suuresti maailmankuvaa. Uskonto näkyy jokapäiväisessä elämässä ja vaikuttaa eri toimintoihin. (Räty 2002, 55–56.)

Yhteisöllisyyden ja yksilöllisyyden arvostaminen korostuu eri tavalla eri kulttuureissa. Jokaiseen kulttuuriin kuuluu myös molempien piirteiden arvostus. Teollistuneissa länsimaissa arvostetaan yksilökeskeisyyttä. Yksilökeskeiselle kulttuurille on ominaista ihmisen itsenäisyys. Yhteisöllisessä kulttuurissa ihminen on ryhmänsä jäsen. Jokainen ryhmän jäsen huomioidaan ja jokaisesta pidetään yhdessä huolta. (Räty 2002, 55–65.) Ihmisen identiteetti pohjautuu lapsesta asti

sosiaaliseen verkostoon. Yhteisöllisiä kulttuureja on monissa Aasian maissa. (Salminen & Poutanen 1998, 17.)

Eri kulttuureissa suhtaudutaan eri tavalla myös valtaan (Räty 2002, 55–65). Esimerkiksi arabimaissa, Aasiassa ja Afrikassa valtasuhteet korostuvat (Salminen & Poutanen 1998, 15). Rädyn (2002, 55–65) mukaan niissä on suuri kuilu vallassa olevien ja tavallisten kansalaisten välillä. Hierarkiassa ylimpänä olevan vallankäyttöä ei yleensä ole rajoitettu juuri ollenkaan. Länsimaissa korostetaan tasa-arvoisuutta, joten valtasuhteita ei haluta tuoda esille kovin korostetusti. (Räty 2002, 55–56.)

Länsimaissa aika nähdään kulkevan suoraan eteenpäin eli aikakäsitys on lineaarinen. Ajan tehokas hyödyntäminen on länsimaiselle ihmiselle tyypillistä. Lineaarisen vastakohta on syklinen aikakäsitys, jonka mukaan aika kulkee sykleissä ja uusiutuu jatkuvasti. Ajan säästäminen tai tuhlaaminen on vierasta sykliselle aikakäsitykselle. (Räty 2002, 55–65.) Syklinen aikakäsitys on ominaista itäisille kulttuureille (Salminen & Poutanen 1998, 23). Erilaisista aikakäsityksistä johtuen arjessa saattaa tulla ristiriitoja ihmisten välille. Länsimaisten ihmisten täsmällisyys ja suunnitelmallisuus ajankäytössä on vierasta sykliseen ajankäyttöön tottuneelle. (Räty 2002, 55–65.)

4.2 Kieli

Kulttuuriin liittyy myös kieli, vaikka ne eivät ole sama asia (Salminen & Poutanen 1998, 12). Toista kulttuuria ja sen elämäntapaa on helpompi ymmärtää, jos osaa sen kieltä (Saleh 1994, 73). Omalla kielellä on kuitenkin helpompi kertoa omista tunteista ja ajatuksista. Ihminen oppii keskimäärin 2-3 vuodessa puhumaan sujuvasti vierasta kieltä. Sanasto on kuitenkin usein rajoittunutta ja symboliset käsitteet ovat vaikeita. Onkin muistettava ottaa huomioon, että vaikka ihminen puhuisi sujuvasti, hän ei välttämättä ymmärrä kaikkea. Asian ymmärtäminen kannattaa varmistaa käyttämällä rinnakkain monenlaisia tapoja viestiä. (Räty 2002, 154–160.)

Kielen oppijan näkökulmasta tilanne on hankala. Ihminen ei ole varma, voiko täysin luottaa ymmärtävänsä mitä hänelle puhutaan, eikä hän saa ilmaista itseään sillä tavalla kuin toivoisi. Monet asiat saattavat jäädä kertomatta, koska kuulija jättää kysymättä asioita luullen, ettei vastapuoli ymmärtäisi tai osaisi vastata. (Alitolppa-Niitamo 1993, 38.) Ilman kielen oppimista yksinäisyys ja eristäytyneisyys sekä riski sairastua masennukseen lisääntyvät. Ilman kielitaitoa ihminen voi tuntea paikallisten torjuvan itseään, mikä voi johtaa siihen, että ihminen viettää aikaansa vain oman yhteisönsä kanssa ja näin vetäytyy paikallisesta kulttuurista. (Saleh 1994, 73.)

Kulttuurien väleillä on myös paljon viestinnällisiä eroja. Esimerkiksi puhenopeus, äänen painot, kosketukset, tauot puheessa sekä erilaiset käsimerkit voivat vaihdella paljonkin eri kulttuureissa ja siten aiheuttaa hämmentäviä tilanteita keskustelijoiden välillä. (Räty 2002, 66–67.) Myös puheen keskeyttäminen kysymyksillä ja huomautuksilla sekä jatkuvat kohteliaisuudet voivat tuntua ärsyttävältä (Salminen & Poutanen 1998, 70).

4.3 Kokemukset kotimaassa ja niiden jättämät traumat

Maahanmuuttajat joutuvat jättämään kotimaansa erilaisten vaikeuksien vuoksi. Toiset joutuvat jättämään kotimaansa, koska heidän henkensä on siellä uhattuna ja toisilla syynä on köyhyys, nälänhätä sekä synkältä näyttävä tulevaisuus (Alitolppa-Niitamo 1993, 48). Maahanmuuttajat kantavat sisällään monenlaisia traumoja, joita ulkopuolisen ihmisen on vaikea ymmärtää. Traumat tulevat eri tavalla esiin eri ihmisillä. Toisilla ne saattavat näkyä puhumattomuutena, toisilla ylimääräisenä levottomuutena. Joillekin ne aiheuttavat erilaisia psykosomaattisia oireita.

Maahanmuuttajat ovat joutuneet pakenemaan kotimaastaan sotia, levottomuuksia, luonnonkatastrofeja, nälänhätää ja kansalaisoikeuksien loukkauksia, jotka ovat voineet kohdistua esimerkiksi uskontoon, tiettyyn etniseen ryhmään tai poliittisiin mielipiteisiin (Räty 2002, 16–17; Järvinen 2004, 69; Himanen & Könönen 2010, 70). Maahanmuuttajat ovat saattaneet joutua kokemaan pakkotyötä,

pahoinpitelyä, aliravitsemusta ja vapaudenriistoa. He voivat olla raiskauksen, ryöstön ja kidutuksen uhreja. Jotkut heistä ovat joutuneet todistamaan ihmisten tappamista ja istumaan syyttömänä vankilassa. Moni on menettänyt läheisiään ja nähnyt heidän loukkaantuvan vakavasti. Myös kodin ja työpaikan menettäminen on koskettanut monia. (Alitolppa-Niitamo 1993, 48; Järvinen 2004, 74.)

Turvaan päässyt maahanmuuttaja kantaa kotimaahan jääneistä perheenjäsenistään ja suvustaan huolta sekä kokee pelkoa, surua ja ikävää, jopa syyllisyyttä lähdöstään (Söderlindh 1990, Alitolppa-Niitamon 1993, 53 mukaan). Kotimaassa koetut asiat ja uuteen maahan liittyvät haasteet, esimerkiksi uuteen kulttuuriin sopeutuminen, tukiverkoston puuttuminen tai yksinäisyys voivat vaikuttaa maahanmuuttajan mielenterveyteen (Alitolppa-Niitamo 1993, 46). Maahanmuuttaja voi oireilla henkistä pahaa oloaan myös fyysisesti eli hänellä saattaa esiintyä psykosomaattisia oireita. Esimerkiksi päänsärky, vatsakipu ja erilaiset ihottumat ovat tyypillisiä psyykkisistä syistä johtuvia fyysisiä oireita. (Abdin 1992, Alitolppa-Niitamon 1993, 67 mukaan.)

5 SETTLEMENTTIYHDISTYS NAAPURI RY

Opinnäytetyö tehdään Setlementtiyhdistys Naapuri Ry:n Nuorten tuettuun asumiseen(TUAS), joka on yksi yhdistyksen työmuodoista. Tässä luvussa esitellään Setlementtiyhdistys Naapuri Ry:n ja TUASin toimintaa sekä näiden historiaa ja työtä tukevia arvoja.

5.1 Setlementtiyhdistys Naapuri Ry

Setlementtiyhdistys Naapuri Ry perustettiin vuonna 1994. Tampereella sijaitseva yhdistys kuuluu 1880-luvulla Lontoossa syntyneeseen maailmanlaajuiseen setlementtiliikkeeseen. Yhdistys tekee työtään ihmisten parissa välttämällä holhoavaa ja kontrolloivaa työtettä. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2011a.) Poliittisesti sitoutumattoman ja kristillisen perustansa tunnustavan yhdistyksen toiminta-ajatuksena on ihmisenä ja lähimmäisenä kasvamisen tukeminen sekä elämän eheytyminen. Ihmisen näkeminen elämänsä aktiivisena toimijana on lähtökohta toiminnalle. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2011b.)

Setlementtiliikkeen mukaisesti työssä kunnioitetaan yksilön oikeuksia, hyväksytään erilaisuus, luotetaan ihmisen kykyyn ratkaista omia ongelmiaan itsenäisesti, uskotaan ystäväyteen ja yhteyteen, nähdään jokainen ihminen tasa-arvoisena ihonväristä, sukupuolesta tai kulttuurista riippumatta sekä sitoudutaan parantamaan varsinkin heikoimpien ihmisten tilanteita. Kaikki setlementtiliikkeen toimintamuodot pyrkivät edistämään yksilön elämänhallintaa ja ihmisten välistä vuorovaikutusta, mahdollistamaan elinikäistä oppimista sekä kehittämään yhteisöllisyyden toteutumista ja yhteiskunnallista vaikuttamista edistäviä toimintamuotoja. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2011c.)

5.2 Nuorten tuettu asuminen (TUAS)

Vuonna 2003 TUAS vakiintui Setlementtiyhdistys Naapuri Ry:n pysyväksi toimintamuodoksi toimittuaan ensin viisi vuotta vapaaehtoistoimintaan perustuvana projektina (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2011d). TUAS-toiminta on tarkoitettu 17–25-vuotiaille nuorille, jotka kuuluvat lastensuojelun jälkihuollon piiriin tai ovat muuten sosiaalitoimen asiakkaita ja tarvitsevat käytännön apua sekä henkistä ja sosiaalista tukea itsenäiseen asumiseen. Tiiviillä ja ammatillisella tuella nuorelle tarjotaan konkreettista tukea arkielämään tavoitteena arjenhallinnan ja itsenäistymisen saavuttaminen. Arjenhallinnan saavuttamiseksi nuori saa asumiseen liittyvien asioiden lisäksi apua monenlaisissa asioissa: nuorelle tarjotaan muun muassa tukea sosiaalisissa suhteissa, tietoa erilaisista vapaa-ajan toiminnoista, ohjausta koulutus- ja työpaikan hakemisessa sekä neuvontaa taloudenpitoon liittyvissä asioissa. (Setlementti Naapuri ry 2011e.)

Nuoren kanssa työskenneltäessä työn lähtökohtana on tukea nuoren omia voimavaroja, lisätä hänen vastuullisuuttaan sekä huomioida hänen hyviä puoliaan. Luottamuksellisuus, henkinen tukeminen ja keskustelut ovat erittäin tärkeä osa työtä. (Setlementti Naapuri ry 2011d.) Työssä käytettäviä viitekehyksiä ja menetelmiä ovat muun muassa kiintymyssuhdeteoria, asiakaslähtöisyys, asiakassensiitiivisyys, voimavarakeskeisyys, moniammatillisuus, palveluohjaus ja narratiivisuus (Setlementti Naapuri ry 2010).

Tällä hetkellä TUASissa on kolme lähiohjaajaa ja yksikönjohtaja. TUAS-tiimissä on monenlaista erityisosaamista; tietoa löytyy muun muassa päihde- ja mielen-terveysasioista, kehitys- ja oppimishäiriöistä, laki- ja rikosasioista, lastensuojelusta sekä maahanmuuttajatyöstä. Lähiohjaajilla on kahdeksan omaa nuorta ja yksikönjohtajalla tilanteesta riippuen kolme tai neljä. Tuki on säännöllistä ja tiivistä. Lähiohjaajat tapaavat nuoriaan vähintään kerran viikossa ja tarvittaessa useamminkin. Tapaamispaikat vaihtelevat hoidettavien asioiden mukaan. Nuoriin ollaan yhteydessä myös puhelimitse. Tuki perustuu tukisopimukseen, jonka laatimisessa ovat mukana nuori, sosiaalitoimen edustaja sekä TUASin yksikönjohtaja. (Setlementti Naapuri ry 2011d.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerrotaan, miten opinnäytetyön aihe valikoitui sekä esitellään tutkimustehtävä ja – kysymykset ja perustelut niille. Sen jälkeen kerrotaan tutkimusmenetelmän ja haastateltavien valinnasta. Lopuksi käydään läpi aineiston analyysiä ja pohditaan luotettavuutta.

6.1 Aiheen valinta

Tein sosionomi(AMK)-opintojeni toisen vuoden harjoittelun TUASissa. Harjoittelun jälkeen työskentelin siellä kolmen kuukauden ajan sijaisena. Kesän aikana minussa heräsi kiinnostus tehdä opinnäytetyöni TUASista, koska halusin tutustua lisää siellä tehtävään työhön ja tutkia työn vaikutuksia. Jo tuolloin päätin, että haluan saada työssäni nuorten äänen kuuluviin. Pohdin kesän aikana sopivia aiheita opinnäytetyölleni, mutta koulun alkaessa syksyllä jätin aiheen miettimisen vielä taka-alalle.

Alkuvuodesta 2011 ryhdyin jälleen pohtimaan sopivaa aihetta. Kiinnostukseni heräsi elokuussa 2010 TUASissa aloitettuun maahanmuuttajatyöhön. Tuolloin Tampereen kaupunki aloitti systemaattisemmin tukemaan Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodista pois muuttavien nuorten itsenäistymistä ja TUAS alkoi tarjota palvelua siihen. Tätä varten TUASiin palkattiin uusi työntekijä, joka keskittyi työskentelemään pääsääntöisesti vain maahanmuuttajanuorten kanssa. TUASissa oli ollut maahanmuuttajanuoria jo aikaisemminkin, mutta he eivät olleet ilman huoltajaa Suomessa, kuten Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodista tulevat nuoret. Koska tämän tyyppinen työmuoto oli melko uusi TUASissa, halusin tutkia nuorten ajatuksia palvelusta ja sen hyödyllisyydestä heille.

Pohdin aihettani Setlementtiyhdistys Naapuri Ry:n toiminnanjohtaja Sami Wirkkulan ja TUASin yksikönjohtaja Pirita Setälän kanssa ja sain heiltä hyväksynnän aiheelleni. Hyväksytin aiheeni myös Maritta Närhellä, joka toimii Tampereen kaupungin päihde- ja mielenterveyspalveluissa sekä sosiaalisen tuen palveluissa suunnittelupäällikkönä. Tämän jälkeen aloitin työn tekemisen helmikuussa 2011.

6.2 Tutkimustehtävä ja -kysymykset

Opinnäytetyössäni tutkin tukisuhteita asiakaslähtöisyyden ja maahanmuuttajuuden näkökulmasta. Tutkin ja selvitän, miten maahanmuuttajanuoret ovat kokeneet lähiohjaajaltaan saadun tuen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta ja millainen merkitys tuella on ollut heille. Tutkin myös, miten lähiohjaaja on ottanut huomioon maahanmuuttajuuteen liittyvät asiat.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten nuoret arvioivat asiakaslähtöisyyden toteutuneen lähiohjaajaltaan saadussa tuessa?
2. Mihin asioihin nuoret ovat kokeneet saaneensa apua lähiohjaajaltaan?
3. Miten nuorten kulttuurinen ja kielellinen tausta on huomioitu tukisuhteessa?

Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään tärkeänä toimijana ja häntä pidetään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Asiakaslähtöisyyteen liitettäviä arvoja ovat esimerkiksi ihmisarvon kunnioitus, itsemäärääminen, yksilöllisyys ja yhdenvertaisuus. Toiminnan tuloksellisuutta voidaan lisätä toimimalla asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyyttä pidetään monesti itsestäänselvyytenä sosiaalialan palveluissa. Haluan tutkia, miten asiakaslähtöisyys on nuorten mielestä toteutunut tukisuhteen aikana.

Tuetun asumisen tavoitteena on auttaa nuorta itsenäistymään sekä tukea nuoren elämänhallintaa. Nuorta autetaan käytännön asioissa sekä hänelle annetaan henkistä tukea. Lähiohjaaja toimii turvallisena aikuisena nuoren rinnalla. Haluan selvittää, mikä nuorille on ollut tukisuhteessa merkityksellisintä.

Maahanmuuttajanuoret eroavat suomalaisista nuorista kielensä ja kulttuurinsa perusteella. Myös heidän taustansa on erilainen. He ovat Suomessa ilman perhettä ja tukiverkostoa. Haluan tutkia, onko nämä asiat otettu huomioon.

6.3 Teemahaastattelu

Keräsin opinnäytetyön tutkimusaineiston tekemällä teemahaastattelu neljälle maahanmuuttajanuorelle, joista kolme oli haastatteluja tehdessä TUASin asiakkaana. Yhden nuoren tukisuhde oli päättynyt muutama kuukausi aiemmin. Kahdessa haastattelussa käytin apuna tulkkia.

Teemahaastattelu eroaa lomake- ja avoimesta haastattelusta siten, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet tiedetään jo etukäteen, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja niiden järjestys puuttuu (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 208). Tutkija saa itse päättää esimerkiksi, esitetäänkö jokaiselle haastateltavalle kaikki kysymykset, missä järjestyksessä kysymykset esitetään ja käytetäänkö jokaisessa haastattelussa samoja sanamuotoja. Haastatteluun valittujen teemojen tulisi vastata tutkimuksen viitekehystä eli sitä, mitä tutkittavasta asiasta jo tiedetään. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 77–78.)

Tutkijan päätettyä, mitä hän haluaa tietää, tulee tutkijan valita, millainen haastattelutyyppi sopii parhaiten juuri kyseisen tiedon keräämiseen (Bell 1999, 136). Rajasin heti tutkimuksen alkuvaiheessa lomakehaastattelun käytön pois johtuen haastateltavien nuorten puutteellisesta suomen kielestä ja nuoresta iästä. Valitsin haastattelumenetelmäksi teemahaastattelun, koska halusin nuorten oman ”äänen” pääsevän esiin, mikä on tyypillistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Halusin myös antaa nuorille mahdollisuuden kysyä ja

tarkentaa haastattelukysymyksiä. Teemahaastattelua tehdessä oli myös mahdollisuus jatkokysymysten esittämiseen.

6.4 Haastateltavien valinta ja aineiston keruu

Opinnäytetyön aiheen selvittyä pyysin maahanmuuttajanuorten lähiohjaajaa miettimään, ketkä nuorista voisivat tulla haastateltavikseni. Lähiohjaaja oli työskennellyt kyseisten nuorten kanssa ja tunsi heidät, joten hän osasi parhaiten arvioida, ketkä sopisivat haastateltavikseni. Toivomukseni oli, että haastateltavien ryhmä olisi mahdollisimman heterogeeninen, jotta saisin haastateltaviksi eri sukupuolta olevia ja erilaisia näkemyksiä omaavia nuoria. Tässä vaiheessa oli vielä epäselvää, saisinko haastatteluihin avukseni tulkkia, joten pyysin lähiohjaajaa ottamaan huomioon myös nuorten suomen kielen taidon.

Haastateltavikseni valikoitui neljä nuorta, joista kolme oli poikia ja yksi tyttö. Kaikki haastateltavat olivat haastatteluja tehtäessä 18-vuotiaita. Kaksi haastateltavista oli saman maan kansalaisia. Yhden haastateltavan tukisuhde oli päätynyt joulukuussa 2010 johtuen siitä, että elokuussa tukisuhteen aloittaneille nuorille tehtiin aluksi vain puolen vuoden sopimuksia. Kolme muuta nuorta olivat haastatteluja tehtäessä edelleen TUASin asiakkaana. Heidän tukisuhteensa pituudet olivat haastatteluja tehdessä vaihdelleet kuudesta kahdeksaan kuukauteen.

Opinnäytetyön edetessä sain kuulla, että saisin tulkin avukseni haastatteluihin. Tarjosin jokaiselle nuorelle mahdollisuutta tulkin käyttöön, mutta kaksi heistä kieltäytyi siitä. Kunnioitin nuorten päätöksiä ja suoritin haastattelut heidän toiveensa mukaan tulkin kanssa tai ilman. Otin nuorten toiveet huomioon myös haastattelupaikkaa valitessa. Kaksi nuorista toivoi haastattelun tapahtuvan Setlementtiyhdistys Naapuri Ry:n toimistolla ja kaksi nuorta pyysi haastattelun tapahtuvan heidän kotonaan. Ennen haastatteluja puhuin kolmen nuoren kanssa puhelimesta ja esittelin itseni. Yksi nuorista ei ollut enää TUASin palvelussa, joten nuoren entinen lähiohjaaja otti häneen yhteyttä ja kertoi haastattelusta. Lähetin haastattelukysymykset tulkeille etukäteen luettaviksi.

Haastattelut suoritettiin kahtena peräkkäisenä päivänä. Ennen haastattelun alkua esittelin itseni ja kerroin opinnäytetyöstäni. Kiitin haastateltavia etukäteen heidän osallistumisestaan ja muistutin haastattelun luottamuksellisuudesta. Varmistin myös luvan nauhurin käyttöön (Bell 1987, 141). Kaksi haastattelua tehtiin lopulta ilman nauhuria, koska toisessa niistä tulkkikieli sen käytön ja toisessa nuori toivoi, ettei nauhuria sittenkään käytettäisi. Tallensin vastaukset parhaani mukaan kirjoittamalla ne paperille. Haastattelut kestivät kolmesta kymmenestä minuutista puoleentoista tuntiin. Kahdessa haastattelussa, jotka tehtiin ilman tulkkia, käytin apuna myös englannin kieltä. Haastatteluiden päätteeksi annoin kiitoksena jokaiselle haastateltavalle pienen palkkion.

6.5 Aineiston analyysi

Haastattelujen jälkeen litteroin tallennetut haastattelut ja kävin läpi käsinkirjoitetut muistiinpanot. Litteroinnissa kirjoitin huolellisesti koko haastattelun sanataarkasti ylös. Käsinkirjoitettuja muistiinpanoja tutkiessani lisäsin muistiin tekemiäni havaintoja haastattelutilanteesta ja varmistin, että ymmärrän tekemäni muistiinpanot. Kootun aineiston tutkimiseen käytin sisällönanalyysiä.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Tutkija Timo Laineen esittämän rungon mukaan laadullisen tutkimuksen analyysi etenee selkeästi vaihe vaiheelta. Aluksi tutkijan tulee päättää, mikä aineistossa on kiinnostavaa ja rajattava tutkittava ilmiö. Tämän jälkeen tutkija litteroi aineiston ja erotelee asiat, jotka liittyvät tutkittavaan aiheeseen. Tutkimuksen ulkopuolelle tulee jättää kaikki siihen kuulumaton materiaali. Seuraavassa vaiheessa tutkija luokittelee, teemoittelee ja tyypittelee aineiston. Viimeisenä vaiheena tutkija kirjoittaa tulokset ylös. (Tuomi & Sarajarvi 2006, 93–95.) Aloitin aineiston läpikäymisen merkitsemällä +-merkillä kunkin vastauksen kohdalle, kuinka paljon siinä oli sisältöä. Sitten merkitsin vastaukset sen mukaan, mitkä niistä vastasivat tutkimustehtävääni. Teemoittelin vastaukset asiakaslähtöisyyden, tuen ja maahanmuuttajuuden otsikoiksi. Lopuksi tein ala-teemoja otsikoille sen mukaan, mitkä asiat olivat mahdollista laittaa saman teeman alle.

6.6 Luotettavuuden arviointia

Suurimpana luotettavuutta estävänä tekijänä tässä tutkimuksessa voidaan nähdä kieli. Kaksi haastatteluista tehtiin ilman tulkkia. Niissä käytettiin apuna myös englannin kieltä. Joidenkin kysymysten kohdalla nuoret eivät ymmärtäneet kysymyksiä. Suomen kielen puutteellisesta taidosta johtuen nuoret eivät välttämättä myöskään saaneet kerrottua asioita niin monipuolisesti kuin olisivat muuten kertoneet. Vastaukset olivat ajoittain epäselviä, mikä aiheutti epävarmuutta niiden ymmärtämisessä.

Kahdessa haastattelussa oli apuna tulkki. Tulkin käyttöön liittyy aina riskejä. Haastattelijan tulee luottaa, että tulkki ymmärtää suomenkieliset kysymykset ja osaa kääntää ne haastateltavalle. Haastattelijan tulee luottaa myös siihen, että tulkki suomentaa kaiken, mitä haastateltava sanoo. Yksittäisillä sanoilla voi olla suuri merkitys. Myös tulkin sukupuolella voi olla merkitystä. Molemmissa haastatteluissa haastateltava ja tulkki olivat eri sukupuolta. Toisessa haastattelussa oli havaittavissa, että nuori koki tilanteen jännittäväksi eikä esimerkiksi ottanut katsekontaktia tulkkiin.

Haastattelutilanne aiheuttaa usein jännitystä haastateltavalle. Tässä tapauksessa sekä tulkki että haastattelijat olivat tuntemattomia. Joskus asioista voi olla helpompi puhua tuntemattomalle ihmiselle, mutta useimmiten se luo lisää jännitystä haastateltavalle. Pyrin ennen jokaista haastattelua rentouttamaan tilannetta kyselemällä nuorilta arkipäiväisiä asioita ennen varsinaisen haastattelutilanteen alkamista.

Koko tutkimuksen luotettavuutta pyrin lisäämään kertomalla tarkasti tutkimuksen toteuttamisesta sen eri vaiheissa. Kirjoitin aineiston tuottamisen olosuhteista selvästi ja totuudenmukaisesti. Tutkimustuloksissa pyrin selventämään päätelmiäni lisäämällä tutkimustulosten väleihin suoria haastatteluotteita. (Hirsjärvi ym. 2009, 232–233.)

7 MAAHANMUUTTAJANUORTEN KOKEMUKSIA ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMISESTA JA TUEN MERKITYKSESTÄ

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset käsittelivät asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, tuen merkitystä sekä kulttuurin ja kielen huomioimista tukisuhteessa. Tässä luvussa kerrotaan maahanmuuttajanuorten kokemuksista, jotka on jaoteltu tutkimuskysymyksiä vastaaviin teemoihin. Asiakaslähtöisyys on jaettu kolmeen alateemaan, joita ovat: vuorovaikutus lähiohjaajan ja nuoren välillä, asiakaslähtöinen työntekijä sekä kunnioitus ja luottamus. Seuraava teema on tuen merkitys. Viimeisenä teemana on maahanmuuttajataustan vaikutus asiakaslähtöisyyteen, joka on jaettu alateemoihin: kulttuuri, perhe, uskonto, tavat, nainen lähiohjaajana ja kieli. Haastateltavat on eroteltu numeroin 1-4. Vastausten perään on merkitty, kenestä haastateltavasta on kyse.

7.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys koostuu monista eri asioista. Se voi esimerkiksi kuvata vuorovaikutusta ihmisten välillä tai yhden ihmisen tapaa toimia. Asiakaslähtöisyys on arvo ja toiminnan periaate. Seuraavaksi kerrotaan maahanmuuttajanuorten ajatuksia asiakaslähtöisyyden toteutumisesta.

7.1.1 Vuorovaikutus lähiohjaajan ja nuoren välillä

Ohjauksella tarkoitetaan usein ajan, kunnioituksen ja huomion antamista toiselle. Työntekijä voi viestittää asiakkaalle, ettei hän tai hänen asiansa ole tärkeä tuomalla kiireensä esiin. (Onnismaa 2007, 38–39.) Kaikki haastateltavat nuoret olivat yhtä mieltä siitä, että lähiohjaajalla on ollut aikaa heille ja että tapaamisissa lähiohjaaja on keskittynyt juuri heihin. Lähiohjaaja on onnistunut rajaamaan ajan nuorta varten ja siirtänyt esimerkiksi puheluihin vastaamisen myöhemmäksi. Yksi nuorista iloitsi lähiohjaajan olleen joustava tapaamisten sen suhteen.

Mikäli heillä ei ollut mitään tärkeitä asioita hoidettavanaan, tapaaminen voitiin siirtää seuraavalle viikolle ja kuulumiset voitiin vaihtaa puhelimitse.

Työntekijä voi antaa huomiota kuuntelemalla. Huomion antaminen kertoo välittämisestä asiakasta kohtaan. Kuuntelemalla ja olemalla läsnä työntekijä voi osoittaa kunnioitusta ja empatiaa asiakasta kohtaan. (Onnismaa 2007, 41–42.) Työntekijän on osattava pysähtyä kuuntelemaan asiakastaan ja kuulla asioita myös rivien välistä. Nuoret olivat tyytyväisiä lähiohjaajan kuuntelemisen taitoihin. Yksi nuorista kertoi kuuntelemisen olevan vastavuoroista.

”Minä kuuntelen häntä ja hän kuuntelee minua” (H3)

Asiakkaan autonomian kunnioittaminen ja sen turvaaminen on sosiaalialalla yksi merkittävimmistä eettisistä periaatteista. Sitä tarkastellaan varsinkin asiakkaan itsemääräämisen toteutumisen kannalta. (Juhila 2006, 173.) Kaikki nuoret olivat yhtä mieltä myös siitä, että saivat tuoda vapaasti mielipiteitään julki ja että niiden aiheuttamista ristiriidoista keskusteltiin yhdessä. Lähiohjaaja antoi nuorten tehdä omat ratkaisunsa asioiden suhteen, mutta toi kuitenkin oman näkökulmansa esiin.

Positiivisen palautteen saaminen ja rohkaiseminen on tärkeää jokaiselle, mutta sen merkitys korostuu ihmisellä, joka on kohdannut elämässään vaikeuksia. Työntekijän tulee rohkaista ja antaa kiitosta maahanmuuttajanuorille, aina kun se on mahdollista ja kun sen voi tehdä vilpittömästi. (Peavy 1999, 237.) Kaikki nuoret olivat saaneet lähiohjaajaltaan palautetta ja kehuja onnistumisistaan. Yksi nuorista kertoi saaneensa palautetta noudatettuaan sovittuja aikatauluja, toinen kertoi lähiohjaajan kehuneen häntä hänen onnistuttuaan koulussa. Kolmas kertoi syyksi sen, että oli kuunnellut lähiohjaajaansa. Yksi nuorista myönsi, että ottaa mielellään palautetta vastaan ja toivoikin saavansa sitä enemmän, mutta oli kuitenkin sitä mieltä, että täysi-ikäisen ihmisen tulee pärjätä itse ja hoitaa koulu – ja työasiat itsenäisesti. Yksi nuorista kertoi saaneensa kiitosta aina, kun oli selviytynyt asioista itsenäisesti.

7.1.2 Asiakaslähtöinen työntekijä

Nuoret kehuivat lähiohjaajaansa positiivisin sanoin. Lähiohjaajaa kuvailtiin ystävälliseksi, positiiviseksi ja mukavaksi ihmiseksi. Myös ahkeruus, kohteliaisuus, luotettavuus ja rehellisyys tulivat esille. Peavyn (1999, 236) mukaan työntekijän ystävällinen luonne auttaa rakentamaan luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille. Saman asian totesi myös yksi nuorista.

”Niiku mun mielestä, jos joku on ystävällinen, kyllä niiku molemmat voidaan hoitaa asioita parempi ja luottaa toisistaan” (H2)

Kaikki nuoret kertoivat voivansa olla vapautuneesti omana itsenään lähiohjaajan seurassa. Yksi nuorista kertoi, kuinka hänelle on tärkeää, että hän voi puhua lähiohjaajan kanssa miettimättä, puhuuko suomea oikein vai väärin. Nuori tunsikin, että lähiohjaaja ymmärtää hänen ajatuksiaan ja huumoriaan. Toinen kertoi, että rentoutuminen lähiohjaajan seurassa johtuu siitä, että nuori kokee voivansa kertoa lähiohjaajalle kaikista asioistaan ja luottaa häneen. Kaksi nuorista toi esiin myös huumorin lähiohjaajan ja itsensä välillä. Nuoret kertoivat lähiohjaajan olevan nauravainen ihminen ja nauravansa usein yhdessä tämän kanssa. Kukaan nuorista ei löytänyt lähiohjaajastaan mitään negatiivisia piirteitä.

7.1.3 Kunnioitus ja luottamus

Kuten edellä todettiin, kunnioitus on esimerkiksi ajan antamista toiselle ja toisen ihmisen kuuntelemista. Kaikki nuoret kokivat lähiohjaajan kunnioittavan heitä. Nuoret kokivat kunnioituksen tulevan ilmi esimerkiksi siinä, että lähiohjaaja ilmoittaa aina etukäteen vierailustaan ja on tavoitettavissa puhelimitse. Yksi nuorista kertoi, kuinka hän tunsikin lähiohjaajan kunnioittavan hänen ajatuksiaan ja toiveitaan.

”Always she respected me in my idea. Always she tried to respect what I want” (H2)

Yksi nuorista ei osannut mainita mitään yksittäisiä asioita, joista oli huomannut lähiohjaajan kunnioittavan itseään, mutta oli yhtä mieltä toisen nuoren kanssa siitä, että kunnioittamisen tulee olla vastavuoroista. Yksi nuorista kertoi lähiohjaajan kunnioituksen näkyneen nuoren uskontoon liittyvän tavan kunnioittamisena.

Kaikki nuoret kokivat lähiohjaajan olevan heidän luottamuksensa arvoinen. Nuoret kokivat, että voivat puhua lähiohjaajalleen asioistaan luottamuksella. Luottamusta pidettiin avaintekijänä yhteistyön onnistumiseksi.

”Jos ei ole mitään luottavaa, sitten niiku kaikki menee hankalasti. Pitäisi olla luottamusta, jos yhdessä tehdään jotain” (H2)

Luottamuksesta lähiohjaajaan kertoo myös se, että yksi nuorista nimesi tämän yhdeksi itselleen tärkeimmistä kolmesta aikuisesta Suomessa.

7.2 Tuen merkitys

TUASin tarkoituksena on auttaa itsenäistyviä nuoria ja tukea heidän elämänhallintaa. Seuraavaksi kerrotaan maahanmuuttajanuorten ajatuksia siitä, mitä heidän lähiohjaajaltaan saatu tuki on merkinnyt heille ja millaisiin asioihin he ovat saaneet apua.

Ohjaus voidaan nähdä tilaisuutena pohtia, millaisia seurauksia asiakkaan elämäntyylillä on hänen elämälleen. Asiakkaalla on myös mahdollisuus pohtia, miten hän voisi elää elämänsä ja millaisen tien jatkossa valita. Ohjaukseen liittyy useimmiten viisi tärkeää tekijää, joiden tarkoituksena on auttaa asiakkaita. Ohjauksen tulisi tarjota tukea, toivoa ja huolenpitoa. Asiakkaalle tulisi antaa oikeaa ja asiallista tietoa sekä auttaa tätä luomaan kuvaa tavoitteistaan ja tulevaisuudesta. Asiakasta tulisi myös auttaa tunnistamaan omia rajoitteitaan ja voimavarojaan sekä auttaa häntä toteuttamaan suunnitelmiaan. (Peavy 1999, 18–19.)

Voimaantumisella tarkoitetaan sisäistä voimantunnetta, joka saavutetaan omien oivallusten ja kokemusten kautta. Voimaantumista voi tapahtua myös vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Siihen tarvitaan luottamusta, avoimuutta, läheisyyttä ja turvallisuuden tunnetta työntekijän ja asiakkaan välillä. (Vilen ym. 2008, 23–24.) Ohjaus- ja neuvontatyö sosiaali- ja nuorisotyössä on hyvä keino voimaannuttaa asiakasta. Tavoitteena on lisätä ihmisten hyvinvointia edistämällä itsenäistä elämänhallintaa, sosiaalista muutosta ja ihmissuhteissa esiintyvien ongelmien ratkaisua. (Onnismaa 2007, 21.) Tuetun asumisen tarkoitus on antaa nuorelle apua käytännön asioissa sekä tukea henkisesti itsenäisessä asumisessa. Tavoitteena on saavuttaa arjenhallintaa ja itsenäistymistä.

Nuoret pitivät lähiohjaajan antamaa apua ja tukea tarpeellisena itselleen. Merkittävimmin asioina nuorten puheista nousivat lähiohjaajalta saatu apu konkreettisten asioiden hoitamiseen sekä suomen kielen ja kulttuurin oppimiseen. Konkreettisilla asioilla nuoret tarkoittivat esimerkiksi erilaisten papereiden täyttämistä ja tukien hakemista, laskujen maksamista, muistuttamista asioiden hoitamisesta, ajanvarausten tekemistä, asumiseen liittyvien asioiden hoitamista sekä tutustumista Tampereen kaupunkiin ja sen palveluihin. Lähiohjaajan näyttämä esimerkki oli auttanut nuoria käytännön asioiden opettelemisessa. Yksi nuorista mainitsi, että hänen itsetuntonsa oli kohonnut huomattuaan, että hän pystyy hoitamaan asioita itsenäisesti.

Nuoret kokivat lähiohjaajansa tärkeäksi avuksi asioissa, joita he eivät osanneet itse hoitaa tai joista he eivät itse tienneet tarpeeksi. Lähiohjaajan antama apu ja tuki toi luottamusta ja varmuutta siihen, että asiat järjestyvät.

”Kaikki, mitä hän tekee mun kanssa, on hyvää, koska kaikki asiat järjestyvät niin kuin pitää” (H1)

Keskustelut suomen kielellä ja lähiohjaajan kertomat esimerkit suomalaisesta kulttuurista koettiin tärkeiksi asioiksi. Nuoret olivat kokeneet oman suomen kielen ja suomen kulttuurin tuntemisen parantuneen lähiohjaajansa kanssa käytyjen keskustelujen ansiosta.

”Mun suomen kieli on parantunut, me keskustellaan koko ajan” (H1)

Mäkelä (2006, 2) on selvittänyt opinnäytetyössään lastensuojelun jälkihuoltoon oikeutetuilta nuorilta heidän toiveitaan jälkihuollosta sekä kokemuksiaan tuen merkityksellisyydestä. Tuloksista käy ilmi, että tuen alkuvaiheessa nuoret toivoivat tukea konkreettisiin asioihin. Suhde lähiohjaajaan käy merkitykselliseksi tuen jatkuessa, jolloin henkisen tuen osuus korostuu.

Kuten edellä todettiin, nuoret kokivat saaneensa apua ja tukea konkreettisiin asioihin. Kaksi nuorista kertoi, että he olivat lähiohjaajan kanssa keskustelleet paljon, mutta he eivät maininneet henkisen tuen tärkeyttä. Maahanmuuttajatyö eroaa suomalaisten nuorten kanssa tehtävästä työstä siinä, että usein työ aloitetaan aivan perusasioista ja nuoret kaipaavat apua konkreettisten asioiden hoitamiseen. Käytännön asioiden ja suomen kielen opetteleminen vie aikaa, joten henkisen tuen antaminen saattaa tulla ajankohtaiseksi myöhemmässä vaiheessa kuin suomalaisten nuorten kanssa.

7.3 Maahanmuuttajataustan vaikutukset asiakaslähtöisyyteen

Maahanmuuttajat tuovat mukanaan oman kulttuurinsa ja kielensä, jotka tulee ottaa huomioon heidän kanssaan työskenneltäessä. Näiden asioiden huomioiminen kuuluu asiakaslähtöiseen toimintaan. Seuraavaksi kerrotaan maahanmuuttajanuorten ajatuksia siitä, miten heidän lähiohjaajansa on ottanut heidän maahanmuuttajataustansa huomioon.

7.3.1 Kulttuuri

Työntekijän on äärimmäisen tärkeää tuntea ja arvostaa kulttuurieroja (Peavy 1999, 236). Kulttuuritietoisien työntekijän tulisi olla tietoinen, millä tavalla kulttuuriset tekijät vaikuttavat hänen ajatteluunsa, käyttäytymiseensä ja käsityksiinsä oikeasta ja väärästä. Työntekijän tulisi tiedostaa myös se, että ihmisten ajattelu, käyttäytyminen ja käsitykset perustuvat erilaiselle maailmankuvalle sekä

erilaisille kulttuurisille asenteille ja normeille. (Alitolppa-Niitamo 1993, 168.) Kaililla nuorilla oli ollut ainakin jonkin verran lähiohjaajansa kanssa keskustelua omasta kulttuuristaan. Lähiohjaaja oli kysellyt nuorilta heidän kulttuuristaan ja he olivat kertoneet siitä. Nuorista yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat sitä mieltä, että lähiohjaaja tietää tarpeeksi heidän kulttuuristaan, eikä hänen tarvitse tietää siitä enempää. Yksi nuorista oli sitä mieltä, että lähiohjaajan tutustuttaminen nuoren omaan kulttuuriin olisi niin pitkä prosessi, ettei hän halua sitä. Samassa hän kuitenkin toivoi, että lähiohjaaja tietäisi hänen kulttuuristaan kaksi tai kolme asiaa, joista hän mainitsi vain yhden ja se oli uskonto. Toinen nuori sanoi syyksi sen, että hän asuu nyt Suomessa, eikä lähiohjaajan tarvitse sen vuoksi tietää hänen kulttuuristaan.

Yksi nuorista olisi kuitenkin toivonut lähiohjaajan tietävän enemmän omasta kulttuuristaan. Erilaisten kulttuurien tunteminen on hänen mielestään yksi yhteistyön avaintekijä. Hänen mielestään työntekijän tietoisuus asiakkaan kulttuurista auttaa hyvään yhteistyösuhteen luomiseen.

”Jos ohjaaja on tyytyväinen erilaiseen kulttuuriin, varsinkin meidän niiku kulttuuriin, niiku - - kulttuuriin, nii se vähän kyllä auttaa molemmille hyvää kontaktia”
(H2)

7.3.2 Perhe

Haastateltavat nuoret ovat Suomessa ilman perhettään. He ovat menettäneet perheenjäseniään ja joutuneet jättämään jäljellä olevan perheensä kotimaahansa. Alitolppa-Niitamon (1993, 52–53) mukaan usein traditionaalisissa kulttuureissa perheellä on paljon suurempi merkitys kuin länsimaissa. Ihmisen identiteetti sitoutuu voimakkaasti siihen perheyhteisöön, johon hän kuuluu (Alitolppa-Niitamo 1993, 52–53).

Kaikki nuoret olivat puhuneet perheestään lähiohjaajansa kanssa. Lähiohjaaja oli osoittanut kiinnostusta nuorten perheitä kohtaan kysymällä heistä. Nuorten soittaessa kotimaahansa lähiohjaaja oli kysellyt perheenjäsenten kuulumisia ja

keskustellut nuoren kanssa puhelun herättäneistä tunteista. Perheestä puhuttiin myös nuoren tuntiessani itsensä surulliseksi ja yksinäiseksi. Halu puhua perheestä jakoi nuoret kahtia. Kolme heistä kertoi puhuvansa mielellään siitä. Yksi näistä nuorista myönsi kuitenkin, että perheestä puhuminen on vaikeaa ja että hän valikoi tarkasti, kenelle puhuu siitä. Hän kertoi keskittyvänsä mieluummin tulevaan kuin muistelemaan menneitä. Muistot perheestä ja kotimaan tapahtumista ovat kipeitä.

”Se [puhuminen] aina muistuttaa mua, mitä on tapahtunut mulle niiku... en halua käsitellä sellasta asiaa, mikä tapahtunut ennen. Aina niiku mä tykkään niiku ajatella, että mitä voi tapahtua tulevaisuudessa” (H2)

Yksi nuorista myönsi, ettei hän puhu mielellään perheestään. Hän koki, että se riittää, kun lähiohjaajalla on taustatiedot hänen perheestään. Nuori kertoi, ettei puhu perheestään edes ystäviensä kanssa, vaan haluaa pitää perhettään koskevat asiat itsellään. Kuten Alitolppa-Niitamo (1993, 53) totesi edellä, ihmisen identiteetti on vahvasti sidottuna perheeseen. Tästä syystä ilman perhettään oleva maahanmuuttaja pitää perheen poissaoloa erittäin suurena menetyksenä ja kokee suuren osan itsestään puuttuvan. Nuoren voi olla vaikea puhua perheestään ja muistella perheenjäseniään. (Alitolppa-Niitamo 1993, 53.)

7.3.3 Uskonto

Uskonnon merkitys nuorten elämään vaihteli paljon. Yhdelle nuorelle uskonto ei ollut ollenkaan tärkeää, eikä vaikuttanut hänen elämäänsä millään tavalla. Yksi nuorista piti uskonnon merkitystä itselleen ”tavallisena”. Kaksi nuorista kertoi uskonnon olevan tärkeä osa heidän elämäänsä. Toinen heistä kertoi, että oli keskustellut uskonnostaan lähiohjaajansa kanssa johtuen tilanteesta, jossa lähiohjaaja oli ollut hänen luonaan samaan aikaan, kun nuorella oli ollut omaan uskontoonsa liittyvä tapa menossa. Tällöin hän oli kertonut lähiohjaajalleen uskontoonsa liittyvistä tavoista. Toinen nuorista, joille uskonto on tärkeää, kertoi, että puhuisi mielellään uskonnostaan ja kertoisi siitä lähiohjaajalleen. Hän toivoi, että lähiohjaaja kyselisi hänen uskonnostaan ja että heillä olisi siitä keskustelua.

Uskonto on monelle hyvin henkilökohtainen asia. Uskontoon liittyy paljon tapoja ja uskomuksia, joita ei välttämättä haluta jakaa muiden kanssa. Kaksi nuorista oli yhtä mieltä siitä, ettei lähiohjaajan tarvitse tietää heidän uskonnostaan. Toisen nuoren syynä oli se, ettei se ole hänelle itselleenkaan tärkeää. Toinen nuorista ei antanut mitään selkeää syytä sille, mutta viestitti käytöksellään ja sanoiltaan, ettei halua puhua siitä.

”Ei tarvitse tietää siitä, ei kuulu muille” (H3)

7.3.4 Tavat

Eri kulttuurien välillä on usein paljon erilaisia tapoja liittyen esimerkiksi tervehtimiseen, puhetyyliin tai ruokailemiseen. Joskus nämä tavat saattavat aiheuttaa hämmennystä ja väärinkäsityksiä ihmisten välillä. Erilaiset tavat saattavat aiheuttaa myös hauskoja tilanteita, joille voidaan nauraa yhdessä. Yksi nuorista kertoi omaan kulttuuriinsa liittyvästä tavasta, mikä ei ole yhtä yleistä Suomessa kuin hänen kulttuurissaan. Nuori kertoi oman kulttuurinsa tyypillisenä piirteenä olevan vieraiden kestittäminen. Hänen kulttuuriinsa kuuluu, että vieraille tarjotaan aina ruokaa ja sitä syödään yhdessä. Vieraiden kestittäminen on hänen kotimaassaan itsestänselvyyys ja kertoo kunnioituksesta vieraita kohtaan. Nuori kertoi tehneensä oman kulttuurinsa ruokia ja tarjonneensa niitä joitakin kertoja lähiohjaajallensakin. Ruoan laittaminen oli nuorelle kunnia-asia ja hän oli ollut iloinen nähdessään lähiohjaajan olevan innostunut tutustumaan hänen kulttuurinsa ruokiin. Muut nuorista eivät olleet havainneet mitään erilaisia tapoja itsensä ja lähiohjaajan välillä.

7.3.5 Nainen lähiohjaajana

Haastateltavista nuorista kolme oli poikia. Koska nuorten omissa kulttuureissa naisten työssäkäynti on harvinaisempaa kuin Suomessa ja naisten asema on erilainen kuin Suomessa, halusin tutkia, mitä mieltä pojat ovat olleet siitä, että

ohjaaja on nainen. Kaikilla oli yhteneväinen mielipide siitä, ettei ohjaajan sukupuolella ollut merkitystä. Yksi pojista kertoi, että on jo tottunut siihen, että yleensä ohjaajat ja työntekijät sosiaalialalla ovat naisia. Toinen pojista myönsi kuitenkin olevansa tyytyväinen, että ohjaaja on nainen. Syynä tähän oli se, että hän koki naisten kanssa keskustelemisen helpommaksi kuin miesten, koska naisten kanssa voi keskustella mistä tahansa.

7.3.6 Kieli

Eniten lähiohjaajan ja nuoren väliseen vuorovaikutukseen näyttäisi vaikuttavan kieli. Kukaan nuorista ei olisi mielestään tarvinnut tulkkia lähiohjaajan kanssa työskennellessään, mutta kaikki toivat ilmi, että kommunikoinnissa on ollut vaikeuksia. Saleh (1994, 73) toteaa, että toista kulttuuria ja sen elämäntapaa on helpompi ymmärtää, jos osaa sen kieltä. Yksi nuorista totesi sen pätevän myös ihmisten kanssa.

”Jotta voi tuntea jonkun ihmisen, pitää osata kieltä” (H4)

Nuoret kertoivat, että heidän on ollut helpompi ymmärtää suomea kuin puhua sitä. Yhtä nuorta lukuun ottamatta kaikki olivat silloin tällöin kokeneet vaikeuksia ymmärtää lähiohjaajan puhetta. Näissä tapauksissa lähiohjaaja oli auttanut nuoria ymmärtämään selittämällä asian eri tavalla. Rätty (2002, 154–160) muistuttaakin, että asian ymmärtämiseksi kannattaa käyttää rinnakkain monenlaisia tapoja viestiä.

Yksi nuorista kertoi, että kokee vaikeaksi kertoa asioita lähiohjaajalleen johtuen puutteellisesta suomen kielestään. Useimmiten lähiohjaaja ymmärtää häntä, mutta joskus heidän ajatuksensa eivät kohtaa. Nuori kertoi käyttäneensä apunaan käsimerkkejä. Kaksi nuorta kertoi turvautuneensa silloin tällöin englannin kieleen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten nuoret ovat kokeneet lähiohjaajaltaan saadun tuen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, millainen merkitys tuella on ollut sekä miten ohjauksessa on otettu huomioon maahanmuuttajuuteen liittyvät asiat.

Nuoret olivat todella tyytyväisiä asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Kaikkien vastauksista ilmeni, että lähiohjaajalla oli ollut aikaa heille ja he olivat tulleet kuulluksi. Jokainen oli saanut tuoda mielipiteitään vapaasti julki ja tehdä omat ratkaisunsa asioissa, mikä kertoo itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Positiivista palautetta ja rohkaisemista oli saatu onnistumisten kautta ja yhtä nuorta lukuun ottamatta kaikkien mielestä lähiohjaaja oli antanut tarpeeksi palautetta. Kaikki nuoret olivat yhtä mieltä siitä, että lähiohjaaja oli osoittanut kunnioitusta heitä kohtaan ja että he olivat pystyneet luottamaan lähiohjaajaansa.

Kaikki nuoret kehuivat lähiohjaajansa luonnetta ja työskentelytapaa. Lähiohjaaja pidettiin positiivisena ja hyvänä ihmisenä, joka auttaa ja johon voi luottaa. Lähiohjaajaa kuvailtiin myös ahkeraksi ja rehelliseksi. Lähiohjaajan ja nuoren välillä koettu luottamus ja heitä yhdistävä huumori edesauttoi sitä, että nuoret kokivat voivansa olla omana itsenään lähiohjaajan seurassa.

Haastatteluiden alussa kysyin nuorilta, millaista apua ja tukea he odottivat saavansa lähiohjaajaltaan. Nuoret toivoivat saavansa apua kaikenlaisiin asioihin, joita he eivät itse osanneet tuolloin hoitaa. Esimerkkinä sanottiin lasku- ja muut paperiasiat. Nyt tukisuhteen edettyä ja yhden nuoren kohdalla loputtuakin nuoret totesivat saaneensa apua konkreettisiin asioihin, niin kuin he olivat toivoneet. Apua oli saatu esimerkiksi virastoissa asioimiseen, laskujen maksamiseen ja asumiseen liittyvien asioiden hoitamiseen. Toinen suuri merkitys lähiohjaajan kanssa työskentelyssä oli nuorten mielestä ollut heidän suomen kielensä parantaminen. Yksi nuorista totesi itsetuntonsa kohonneen huomattaessaan selviytvänsä asioista itsenäisesti.

Kysyttäessä tukeen tai lähiohjaajaan liittyvistä huonoista puolista, kukaan nuorista ei vastannut mitään. Toki voi olla, että he olivat täysin tyytyväisiä lähiohjaajansa ja kaikkeen saamaansa tukeen, mutta vastaamista saattoi estää myös se, että kysymykset tulivat yllättäen ja että negatiivisista asioista voi olla vaikea kertoa tuntemattomalle ihmiselle. Pohdin myös, liittyykö kulttuuri tähän. Joissakin kulttuureissa voi olla paheksuttavaa esittää negatiivisia kommentteja vanhemmista ihmisistä.

Kahdessa haastattelussa korostui selvästi nuorten tahto pärjätä itse ja tarve olla itsenäisiä. He olivat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja apuun, mutta heidän vastauksistaan pystyi huomaamaan, kuinka he halusivat olla itsenäisiä ja riippumattomia muiden avusta. Haastatellessani Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja Pekka Ihalaista, hän kertoi saman ilmiön näkyvän myös heidän asumispalveluyksikössään. Lapset eivät aina ottaisi mielellään vastaan tarjottua apua, vaikka sitä mielellään tarjottaisiin. Toki on hyvä, että lapset haluavat oppia itsenäisiksi, mutta kenenkään ei tarvitse olla liian itsenäinen. Ihalainen arvioi, että lapset eivät osaa ottaa apua vastaan, koska he eivät ole ennen saaneet sitä, vaan ovat tottuneet pärjäämään itse ja joutuneet aikuistumaan varhaisessa iässä. Ihalainen totesi myös edellä kerrotun teorian mukaisesti maahanmuuttajalasten aikakäsityksen ja vuorokausirytmien olevan hiukan erilainen kuin suomalaisilla yleensä.

Mielenkiintoista oli myös huomata, että maahanmuuttajanuorilla näyttäisi olevan suomalaisten nuorten kanssa samanlaisia konkreettisia toiveita jälkihuollolle (Mäkelä 2008, 2.) Toiveet koskivat muun muassa paperi- ja raha-asoiden hoitamista ja asunnon hankkimista. Maahanmuuttajanuorista kukaan ei kuitenkaan korostanut henkisen tuen tärkeyttä.

Kulttuuriin liittyvissä asioissa nuorten mielipiteissä näkyi vaihteluja. Kaikilla oli ollut jonkin verran keskusteluja kulttuuristaan lähiohjaajan kanssa, mutta osa koki sen tarpeettomana. Yksi nuorista sanoi, että asuu nyt Suomessa, joten hänen kulttuuristaan ei tarvitse puhua. Tämä kertoo todennäköisesti hänen halustaan sopeutua Suomeen ja oppia suomalaisia tapoja. Vastakkainen mielipide oli

yhdellä nuorella, jonka mielestä lähiohjaajan kulttuuritietoisuus lisää yhteistyön syntymistä paremmin.

Myös perheestä puhuminen jakoi nuoret kahtia. Kaikki olivat keskustelleet perheestään lähiohjaajansa kanssa ja lähiohjaaja oli osoittanut kiinnostustaan nuorten perheitä kohtaan. Toiset puhuivat mielellään perheestään, kun taas yksi nuorista ei kokenut sitä mielekkäänä. Jokaisella on omanlaisensa tunneside omaan perheeseen, mutta silloin kun perhe on kaukana ja perheenjäsenten kohtalo on epävarmaa, siitä puhuminen voi tuntua liian vaikealta.

Uskonnon merkitys vaihteli suuresti nuorten keskuudessa. Toisille sillä oli suuri merkitys elämässä ja toisille sen merkitys vaihteli merkityksettömästä ”tavalliseen”. Uskonnosta ei oltu juurikaan keskusteltu lähiohjaajan kanssa, mutta uskontoa tärkeänä pitävät nuoret toivoivat siitä keskustelujä. Uskontoon ja perheeseen liittyvät kysymykset nostivat joillakin nuorilla selkeästi tunteita pintaan.

Nuoren ja lähiohjaajan välille ei ollut syntynyt minkäänlaisia hämmennyksiä tai outoja tilanteita, jotka olisivat johtuneet heidän erilaisista tavoistaan. Yksi nuorista kertoi oman kulttuurinsa ruokailutavoista ja kertoi tarjoilleensa lähiohjaajalleen oman kulttuurinsa ruokia. Jokaisen vieraan kestittäminen on hänen kulttuurissaan tyypillistä ja osoittaa kunnioitusta vierasta kohtaan.

Nuorten mielestä sillä ei ollut juurikaan merkitystä, kumpaa sukupuolta lähiohjaaja on. Tällä hetkellä lähiohjaajana toimii nainen. Yksi pojista myönsi kuitenkin, että toivoisi lähiohjaajan olevan mieluummin nainen.

Suomen kieli oli osoittautunut hankalaksi monen kohdalla. Nuoret kertoivat ymmärtäneensä paremmin suomen kieltä kuin puhuvansa sitä. Kukaan ei olisi kuitenkaan kaivannut tulkkia lähiohjaajan kanssa käymiinsä keskusteluihin. Joitakin asioita oli koettu vaikeaksi kertoa suomen kielellä. Tällöin oli käytetty apuna käsimerkkejä ja englannin kieltä.

9 POHDINTA

Aihe opinnäytetyölleni selkiytyi alkuvuodesta 2011 ja siitä työn tekeminen eteni kin vauhdikkaasti. Aikatauluni oli tiukka, koska sain työn alkuvaiheessa tietää mahdollisuudesta tehdä TUASissa äitiyslomasijaisuus, joka alkaisi alkukesästä. Halusin keskittyä opinnäytetyöhön ja TUASissa alkavaan äitiyslomasijaisuuteen erikseen, joten halusin saada opinnäytetyön valmiiksi ennen sijaisuuden alkamista. Opinnäytetyön viimeistely meni kuitenkin syksyyn asti.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni ja siitä saatuihin tutkimustuloksiin. Opin paljon maahanmuuttajuudesta ja siihen liittyvistä seikoista. Myös tietämykseni asiakaslähtöisyydestä ja sen eri ulottuvuuksista lisääntyi. Tutustuin lisää TUASissa tehtävään työhön ja sain hyviä neuvoja ajatellen omaa tulevaa työtäni nuorten parissa. Itse opinnäytetyön kirjoittamisprosessissa opin monipuolisempaa lähteiden etsintää ja lähdekriittisyyttä. Teemahaastattelu ja sisällönanalyysi olivat minulle entuudestaan melko tuntemattomia menetelmiä, joten sain hyvää kokemusta niistä molemmista.

Näin jälkeinpäin olisin kuitenkin tehnyt monta asiaa toisin. Teemahaastatteluun liittyi monta kompastuskiveä. Ensinnäkin haastattelukysymysten laatiminen oli erittäin hankalaa johtuen siitä, ettei suomi ole nuorten äidinkieli. Kysymykset oli laadittava tarpeeksi yksinkertaisiksi, etteivät nuoret kokisi niitä liian vaikeiksi, mutta pystyisivät kuitenkin vastaamaan niihin monipuolisesti. Alun perin oli tarkoitus haastatella yhtä maahanmuuttajanuorta etukäteen ja testata kysymyksiä hänellä, mutta haastattelu kaatui ajan puutteeseen ja siihen, että tulkin käyttäminen olisi tuonut lisäkustannuksia tutkimukselle. Lähetin haastattelukysymykset tulkeille etukäteen, mutta jälkeinpäin pohdin, olisiko kysymykset kannattanut lähettää myös nuorille, jotta he olisivat voineet tutustua niihin rauhassa.

Haastattelu jännitti osaa nuorista jo etukäteen ja jännityksen näki heistä myös haastattelun aikana. Yksi nuorista laittoi kesken haastattelun rauhallista musiikkia soimaan, jonka tarkoitus oli todennäköisesti lieventää jännitystä. Haastattelu oli itsellenikin melko uutta, mikä aiheutti jännitystä ja epävarmuutta.

En ollut ennen työskennellyt tulkkien kanssa ja nyt sain kokemusta yhteistyöstä heidän kanssaan. Toinen tulkeista kielsi haastattelun tallentamisen, mikä hankaloitti vastausten kirjaamista. Minun olisi pitänyt etukäteen varmistaa tulkkien lupa nauhurin käyttöön, jotta hankaluuksilta olisi välttytty. Tulkkien käyttö vaikutti mielestäni haastatteluihin tehden niistä enemmän kyselynomaisen. Ilman tulkkia tehdyt haastattelut olivat monipuolisempia ja tyyliältään keskustelevampia. Olin muutenkin hieman pettynyt toisen tulkin tapaan kommentoida kysymysten määrää ja jättää joitakin nuoren kommentteja suomentamatta minun kirjoittaessani vastauksia ylös.

Ennen haastattelua puhuin nuorten kanssa puhelimesta ja esittelin itseni. Nuorten lähiohjaaja kertoi nuorille haastattelun tarkoituksesta ja haastatteluun liittyvistä järjestelyistä. Jälkikäteen ajatellen minun olisi kannattanut lähettää nuorille selkeä kirje, jossa olisi tullut esiin kaikki haastatteluun liittyvät asiat. Nuoret olisivat voineet käydä kirjeen rauhassa läpi lähiohjaajansa kanssa.

Kaiken kaikkiaan olen kuitenkin tyytyväinen opinnäytetyöhöni, jonka avulla sain maahanmuuttajanuorten äänen kuuluviin. On tärkeää kuulla nuorten mielipiteitä ja kokemuksia, jotta työtä voidaan kehittää ja siitä saadaan palautetta. Lopuksi haluankin kiittää neljää rohkeaa nuorta, joita pääsin haastattelemaan. He uskaltuivat kertoa minulle ajatuksiaan ja kokemuksiaan, jotka antoivat työlleni sisällön.

LÄHTEET

Abdi, Y. 1992. Somalina Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön pakolaistoinmiston julkaisu. Valtion painatuskeskus.

Alitolppa-Niitamo, A. 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.

Bell, J. 1999. Doing your research project. A guide for first-time researchers in education and social science. 3. Painos. Buckingham: Open University Press.

Himanen, M. & Könönen, J. 2010. Maahanmuuttopoliittinen sanasto. Vantaa: Hansaprint Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ihalainen, P. Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja. Kalliomäki, M. Ohjaaja. 2011. Haastattelu 20.5.2011. Haastattelija Sopanen, J. Litteroitu. Tampereen kaupunki. Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkoti.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Järvinen, R. 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.

Kiikkala, I. 2000. Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Nouko-Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 116-119.

Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä Sinä elämältäsi haluat? Asiakslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Kuntatalon paino.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lindqvist, M. 2001. Terveydenhuollon eettisiä kysymyksiä. Teoksessa Oikeudenmukaisuus ja ihmisarvo suomalaisessa terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2001:1. Helsinki: 19–23.

Malinen, P. 2005. Asiakslähtöisyys maahanmuuttajatyössä. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Kandidaatin työ.

- Mäkelä, M. 2006. Jälkihuoltonuorten toiveita ja odotuksia. . Sosiaalisen kuntoutuksen suuntautumisvaihtoehto. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäyte-työ.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Oy Yliopistokustannus University Press Finland.
- Peavy, V.R. 1999. Sosiaalidynaaminen ohjaus. Konstruktiivinen näkökulma 21.vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Raivio, K. 2002. Voiko tehokkuus nakertaa ammatti- ja sosiaalietiikkaa? Yhteiskuntapolitiikka 2/67, 172–175.
- Raunio, K. 2010. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Saarinen, E. 2010. Maahanmuuttajille perustietoa Suomesta. Sosiaalitieto 2/11, s. 12–13.
- Saleh, R. 1994. Maahanmuuttaja ja Suomi. Teoksessa Forsander, A., Ekholm, E. & Saleh, R.(toim.) Monietninen työ haaste ammattitaidolle. Helsinki: Hakapaino Oy, 73.
- Salminen, K. & Poutanen, P. 1998. Kulttuurikompassi. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2011a. Tietoa Naapurista. Luettu 19.4.2011. http://naapuri.yhdistysavain.fi/tietoa_naapurista/.
- Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2011b. Mikä on setlementti? Luettu 19.4.2011 http://naapuri.yhdistysavain.fi/tietoa_naapurista/mika_on_setlementti/.
- Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2011c. Arvot. Luettu 19.4.2011. http://naapuri.yhdistysavain.fi/tietoa_naapurista/arvot/.
- Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2011d. Toimintakertomus 2010, Nuorten tuettu asuminen/TUAS. Moniste.
- Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2011e. Nuorten tuettu asuminen (TUAS). Luettu 19.4.2011 http://naapuri.yhdistysavain.fi/tyomuodot/nuorten_tuettu_asuminen_tuas/.
- Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2010. Nuorten tuetun asumisen palvelu. Tarjous 14.10.2010.

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampereen Yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lausakunta. Helsinki.

Sue, D.W. 1981. Counseling the Culturally Different. Theory and Practise. USA: John Wiley & Sons.

Söderlindh, E. 1990. Invandringens psykologi. Natur och Kultur. Stockholm.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-4.painos. Jyväskylä: Tammi.

Varto, J. 1994. Filosofinen ihmiskäsitys ja toiseus. Teoksessa Lehtovaara, J., Jaatinen, R. (toim.) Dialogissa -matkalla mahdollisuuteen. Tampereen opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja, A21/1994. Tampereen Yliopisto. 83-113.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 3., uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Virtanen, M. 2000. Lauri Rauhalan holistinen ihmiskäsitys yksilövastuisen, yhteistyötä korostavan ja mielenterveyttä edistävän hoitotyön lähtökohtana – postmoderni konstruktio. Tampereen Yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.